

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN HUMANA DE GALCON:  
UNA PERSPECTIVA DESDE LA GESTIÓN INTEGRAL DE UNA PYME

YULI ALEXANDRA BOTELLO ROJAS  
MARY LORENA GALVIS MEDINA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.  
2017

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN HUMANA DE GALCON:  
UNA PERSPECTIVA DESDE LA GESTIÓN INTEGRAL DE UNA PYME

YULI ALEXANDRA BOTELLO ROJAS  
MARY LORENA GALVIS MEDINA

Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas

Asesora: IVONNE CASTRO TORRES

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ D.C.

2017

Nota de aceptación:

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Bogotá, 12 de junio de 2017

## CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN .....	8
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	10
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO. ....	10
1.1.1. Organigrama. ....	12
1.1.1.1. Políticas de contratación.....	13
1.1.2. Valores. A continuación, mencionamos los valores que maneja el Depósito de materiales Galcon S.A.S.....	13
1.1.3. Principios.....	13
1.1.4. Recursos. ....	13
Propiedad, planta y equipo.....	13
Recursos técnicos. ....	14
Recursos tecnológicos. ....	14
2. DEFINICIÓN DEL PROYECTO .....	14
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA MATERIA DE ESTUDIO Y JUSTIFICACIÓN .....	14
2.2. MARCO REFERENCIAL .....	15
2.3. AMBIENTE LABORAL .....	16
¿Cuáles son sus síntomas?.....	18
¿Cuáles son las consecuencias del agotamiento en el trabajo? .....	19
2.4. OBJETIVOS.....	20
2.4.1. Objetivo general. ....	20
2.4.2. Objetivos específicos. ....	20
2.5. METODOLOGÍA .....	20
3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS: FUENTES PRIMARIAS, DOCUMENTACIÓN ENTREVISTAS .....	22
3.1. CUESTIONARIO APLICADO.....	22
3.2. TABULACIÓN ENCUESTAS .....	24

3.2.1. Preguntas de caracterización.....	24
3.2.2. Preguntas específicas.....	26
3.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y OBSERVACIONES .....	35
3.3.1. Conclusiones:.....	35
3.3.2. Recomendaciones.....	36
3.3.3. Resultado de las observaciones:.....	37
4. ANÁLISIS INNOVACIÓN TECNOLÓGICA .....	40
4.1. VERIFICACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.....	41
4.2. ANÁLISIS DE HALLAZGOS .....	47
5. GESTIÓN DE PERSONAL .....	49
5.1. TECNOLOGÍA BLANDA PARA LA GESTIÓN DE PERSONAL.....	49
5.2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS CONDICIONES ACTUALES EN LA EMPRESA.....	51
5.3. PROPUESTA METODOLÓGICA.....	54
6. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA CONSULTA: DOCUMENTACIÓN FUENTES .....	63
6.1. DIFERENCIA ENTRE LA GESTIÓN DE GRANDES EMPRESAS Y PYMES.....	63
6.2. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	66
6.3. PLAN DE ACCIÓN.....	67
6.4. EMPRESAS CON TEMAS RELACIONADOS EN LATINOAMÉRICA .....	68
6.5. APLICACIÓN .....	70
CONCLUSIONES .....	71
BIBLIOGRAFÍA .....	73
WORDPRESS. Teoría de motivación/ higiene [en línea].< <a href="https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-motivacion-higiene/">https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-motivacion-higiene/</a> > [Citado en 27 de febrero de 2017]...	77
ANEXOS .....	78

## LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 3. Sexo.....	24
Tabla 4. Edad.....	25
Tabla 5. Pregunta 1 .....	26
Tabla 6. Pregunta 2 .....	27
Tabla 7. Pregunta 3 .....	28
Tabla 8. Pregunta 4 .....	29
Tabla 9. Pregunta 5 .....	30
Tabla 10. Pregunta 6 .....	31
Tabla 11. Pregunta 7 .....	32
Tabla 12. Pregunta 8 .....	33
Tabla 13. Pregunta 9 .....	34
Tabla 1. Innovación tecnológica.....	40
Tabla 2. Descripción detallada de las condiciones laborales del depósito de materiales Galcon S.A.S. ....	52

## LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Organigrama de la empresa Galcon S.A.S. ....	12
Figura 5. Sexo .....	25
Figura 6. Edad .....	26
Figura 7. Motivaciones.....	27
Figura 8. Espacio .....	28
Figura 9. Iluminación.....	29
Figura 10. Herramientas.....	30
Figura 11. Condiciones.....	31
Figura 12. Problemas, malestares o incomodidades .....	32
Figura 13. Recuperación de la fatiga .....	33
Figura 14. Enfermedades profesionales .....	34
Figura 15. Informa de riesgo .....	35
Figura 2. Visión del empleado. ....	55
Figura 3. Lavisión del líder .....	58
Figura 4. Generación de resultados .....	61

## INTRODUCCIÓN

El propósito del presente documento es presentar un plan de mejoramiento para las condiciones laborales de los empleados del depósito Galcon S.A.S, la cual es una empresa dedicada a la comercialización de materiales para construcción, creada en la ciudad de Cúcuta.

Se realizó todo el planteamiento y desarrollo de este trabajo de grado, en el que se muestra la gestión estratégica de la empresa como lo es la historia del depósito, sus valores, sus políticas, sus principios, su propiedad planta y equipo, y los recursos técnicos y tecnológicos. También las diferencias de innovación y tecnología entre las grandes empresas y las pequeñas y cuáles son sus ventajas y desventajas.

Así mismo, se exponen los criterios y valores que deben tener los líderes de las empresas y sus empleados según Great place to Work®, y se comparó si el líder del depósito y los empleados poseen estos criterios para hacer de la ferretería un buen lugar para trabajar.

Lo que se definió como objeto de investigación fue conocer los procesos que tiene la empresa enfocándonos en la gestión humana, ya que es una de las áreas en donde más dificultades se presentan, y en la que además, podría ser más fácil de controlar y mejorar en esta empresa ya que son pocos los empleados con los que cuenta la empresa, y esto sirvió para medir la calidad de trabajo de cada empleado como para mejorar las condiciones de trabajo.

Para la caracterización de las condiciones laborales dentro del depósito, se realizó una encuesta a los empleados del depósito sobre sus condiciones laborales y su puesto de trabajo, de igual manera se realizó una observación de campo en el



depósito sobre cómo trabajan los empleados, si tienen las herramientas necesarias para hacer su labor.

Se investigó sobre que es la tecnología blanda, y se comparó si el depósito utiliza esta tecnología para con sus empleados. Se muestran también las diferencias de la gestión entre las grandes empresas y las pymes. Se habla sobre la teoría de Herzberg: la higiene y la motivación, y si los empleados del depósito cuentan con estos dos criterios a la hora de realizar su trabajo. También se muestra la teoría de Roethlisberger y Dickson donde se menciona que los empleados son más productivos, no por las mejores condiciones laborales sino por las relaciones interpersonales que manejan en su trabajo.

Se expone que es el Burnout, sus síntomas, que lo ocasiona y las consecuencias que pueden sufrir los empleados por el agotamiento en el trabajo, y se determinó si los empleados del depósito sufren estos síntomas.

Se realizó una revisión bibliográfica de varios trabajos de grado tanto en Colombia como en Latinoamérica que trabajan sobre un plan de mejoramiento en la gestión humana de depósitos, talleres y ferreterías, para una mejor orientación y acercamiento al sector.

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN O EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.

Actualmente el Depósito de materiales Galcon S.A.S, cuenta con 9 trabajadores de los cuales, sólo tres tienen definida su labor.

En el año de 1980 el señor Pablo Galvis Becerra crea el Depósito de materiales Galcon, con el propósito de mantener a su familia en una nueva ciudad, pero fue hasta el año 1984 donde formaliza y ordena completamente la ferretería. Desde el año 1987 hasta el 2012, varios de sus hijos y su esposa empiezan a trabajar allí como gerentes consiguiendo, la experiencia necesaria para salir y crear su propio negocio.

En el año 2012 dos de sus hijos compran el negocio y la convierten en una Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S), cambiando su nombre a Depósito de materiales Galcon S.A.S. En Julio del presente año Enrique y Carmen Galvis, Contreras dueños del depósito, decidieron renovar y expandir el negocio. El hecho de que haya cambiado varias veces de gerente no quiere decir que dentro de la empresa se hicieran cambios importantes o que se presentaran mejoras sustanciales. El déficit del plan estratégico que ha tenido la empresa desde su creación todavía es notable, y las consecuencias que esto trae afectan principalmente a los empleados; esto se puede percibir en las aéreas principales de la ferretería: Como lo señalo la Sra. Clara Medina (depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta 2016<sup>1</sup>) (\*) *“En el área administrativa se encuentra el déficit*

---

<sup>1</sup>ENTREVISTA con Clara Jhoana Medina Terreros, empleada depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 14 septiembre de 2016.

*del plan estratégico donde esto abarca su misión, visión, principios y valores con los que se rige la empresa, también las políticas que se tienen respecto a los empleados.”*

Como lo señaló el señor Edwar Galvis Contreras<sup>2</sup> (Ex empleado depósito de materiales Galcon S.A.S) (\*) *“En el área técnica se puede ver que las condiciones de los trabajadores no es muy buena, empezando por la hora de entrada, ya que esta es muy temprano por la mañana y varios de sus trabajadores viven bastante lejos del depósito, la hora del almuerzo no es suficiente para el descanso indicando que a veces no salen a la hora acorde para su comida, y la hora de salida muchas veces tiende a extenderse por una o dos horas después de haber cerrado.”*

También se refiere que no se cuenta con una persona fija para recibir o despachar la mercancía, y esto genera problemas ya que, muchas veces los empleados cargan la mercancía que no es o que está mal, aparte de eso cualquier persona puede ingresar a la bodega sin un control de acceso aplicado. Otro inconveniente es que los empleados no conocen el sistema que manejan, generando posibles inconsistencias de información y datos en el futuro.

En cuanto a las estrategias de mercadeo, se pudo establecer que son insuficientes ya que se realiza a través de “volanteo” y perifoneo local, se llegó a esta conclusión ya que una empresa como el depósito de materiales Galcon SAS que lleva varios años en el mercado debería innovar sus estrategias de mercadeo para atraer a nuevos clientes y ampliar su zona de distribución, además que, la publicidad que brindan los proveedores tiene periodos de rotación de tan solo un día.

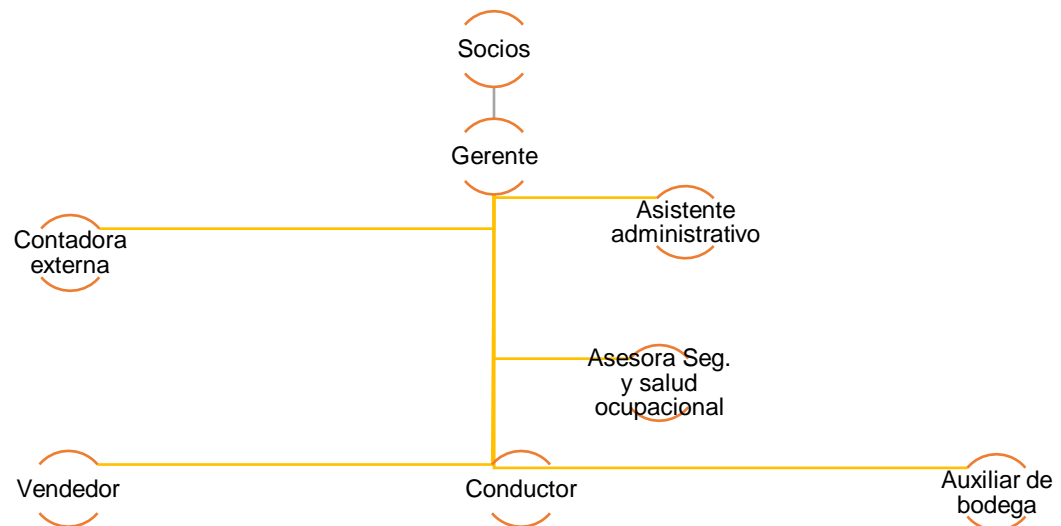
---

<sup>2</sup>ENTREVISTA con Edwar Galvis Contreras, ex empleado depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 14 Septiembre de 2016.

Con respecto al área financiera, el depósito ha presentado problemas desde que cambio al régimen común ya que, los costos en pago de impuestos tuvieron un alza que no se esperaba generando retrasos en los tiempos de cumplimiento de éstas obligaciones, o en su defecto retrasos en las facturas de pago de los proveedores lo que genera mayores intereses por lo que correspondería pagar una cifra mayor de lo que se esperaba, además de eso se retrasarían los pagos de los trabajadores a los cuales se les paga quincenalmente.

#### 1.1.1. Organigrama.

Figura 1. Organigrama de la empresa Galcon S.A.S.



Fuente: Autores

#### 1.1.1.1. Políticas de contratación

Políticas implícitas.

- No contratar personal femenino para el área de carga.

Políticas explícitas.

- Contratar personal de forma íntegra y transparente adoptando los siguientes parámetros: Profesionalismo, Buena fe, Confidencialidad, Moralidad, Responsabilidad y Transparencia.

1.1.2. Valores. A continuación, mencionamos los valores que maneja el Depósito de materiales Galcon S.A.S.

- Calidad: Inspirados en productos de confianza y duración, merecedores de reconocimiento con nuestros clientes.
- Ética: Trabajos con transparencia y honestidad en todos nuestros procesos y acciones.
- Lealtad: Los empleados confían en los productos y servicios que ofrecen, por esto mismo respetan y dan lo mejor de sí mismos para que la empresa siga creciendo.

1.1.3. Principios.

- Hacer trabajos con calidad y seguridad para nuestros clientes cuidando el medio ambiente.
- Buscar el aprendizaje como un modo para el alcance de las metas.

1.1.4. Recursos.

*Propiedad, planta y equipo.*

La empresa cuenta con cuatro edificios: uno en donde está instalada la empresa y los otros tres funcionan como bodegas. Hay cuatro computadores, tres pistolas láser, dos camiones, y un teléfono fijo.

### *Recursos técnicos.*

Software de manejo de inventarios: se utiliza para la venta de materiales, también para el conteo de inventario, cuantos productos quedan en bodega y si es necesario realizar el pedido.

### *Recursos tecnológicos.*

Tres computadores, junto con tres pistolas láser que se utilizan en la venta de mercancía.

## 2. DEFINICIÓN DEL PROYECTO

### 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA MATERIA DE ESTUDIO Y JUSTIFICACIÓN

Para el planteamiento del problema, se optó por analizar y referir lo enunciado en algunas entrevistas:

Carmen Galvis una de los dos dueños <sup>3</sup>(\*) considera que los empleados trabajan de más, que se esfuerzan demasiado en lo que hacen y no tienen un descanso apropiado, por otro lado Enrique Galvis<sup>4</sup> el segundo dueño (\*) piensa que esto no es así, indica que para él sería mejor si los empleados trabajaran más, y que no se debería cerrar a la hora del almuerzo o incluso los Domingos en la tarde. Es por esto que se identificó que los empleados se encuentran en una difícil situación, siendo la salud ocupacional el problema más relevante dentro de varios que se

---

<sup>3</sup>ENTREVISTA con Carmen Galvis Contreras, dueña depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 25 octubre 2016.

<sup>4</sup>ENTREVISTA Enrique con Galvis Contreras, dueño y gerente del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 25 octubre 2016.

detectaron, ya que varios de los trabajadores se enferman por las largas jornadas laborales, es por esto que surge la pregunta ¿Cuáles son las consideraciones de la política de la empresa para con los empleados según sus dueños?

También se encontró que los empleados no cuentan con el conocimiento y la preparación necesaria para realizar el trabajo correspondiente, ya que la empresa no cuenta con áreas específicas, como por ejemplo la inexistencia de un área de talento humano al que los empleados se puedan dirigir, es por esto que muchas de las quejas que se tienen no son solucionadas. Lo cual propone un segundo interrogante: ¿Cómo afecta a los empleados que el depósito de materiales Galcon S.A.S no esté muy bien organizado internamente?

De acuerdo a lo anterior se estableció que, con la realización de un plan de mejoramiento en términos laborales como lo son los exámenes de ingreso, retiro y periódicos así también como las capacitaciones, se mejorara la situación de los empleados y por tanto la situación del depósito, ya que si los empleados están a gusto y tienen mejores condiciones, a la hora de desempeñarse laboralmente son más productivos en sus funciones; ofreciendo mejor servicio y entregas a tiempo para los clientes.

## 2.2. MARCO REFERENCIAL

¿Qué es la GTC 45<sup>5</sup> del decreto 1070?

Esta guía proporciona directrices para identificar los peligros y valorar los riesgos de seguridad y salud ocupacional. El propósito general de la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en Seguridad y salud Ocupacional (S y SO),

---

<sup>5</sup>INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. GTC 45 del decreto 1070: Guía para la identificación de los peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Bogotá: ICONTEC, 2011. 38h.: il. (GTC 45)

es entender los peligros que se pueden generar en el desarrollo de las actividades, con el fin que la organización pueda establecer los controles necesarios, al punto de asegurar que cualquier riesgo sea aceptable.

Administración de recursos humanos.<sup>6</sup>

Es la administración de personas que están en la empresa con determinados roles, de cómo está organizada la empresa, como funciona, y como afecta esto a las personas involucradas. Describe y evalúa la manera en que la empresa mantiene a las personas, y cuáles son los beneficios que estos consiguen en su lugar de trabajo.

### 2.3. AMBIENTE LABORAL

*Herzberg.*

Según lo leído el psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría de la motivación-higiene<sup>7</sup>. En la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica, y de que su actitud hacia este trabajo bien puede determinar el éxito o fracaso del individuo, Herzberg investigó la pregunta “¿Qué desea la gente de su puesto?”

---

<sup>6</sup>CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá: Lyly Solano Arévalo, 2001. ISBN 958-41-0037-8.

<sup>7</sup>WORDPRESS. Teoría de motivación/higiene [en línea]. <<https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-motivacion-higiene/>> [Citado en 27 de febrero de 2017].



Higiene: las características como las políticas y la administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y los sueldos

Motivación: dar énfasis a los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad y el crecimiento.

Los empleados del depósito de materiales en este momento están insatisfechos, no se les reconoce el trabajo que realizan y no se les da una gran responsabilidad, no tienen ninguna oportunidad de tener un cargo más importante y si lo pudieran tener, no son muy entusiastas ya que serían más horas de trabajo, más funciones por el mismo sueldo, en el depósito no hay políticas explícitas, los trabajadores se sienten insatisfechos con su trabajo.

*Roethlisberger y Dickson.*

Roethlisberger y Dickson<sup>8</sup> dicen según un estudio realizado en Hawthorne que los seres humanos son productivos tanto con buenas instalaciones como con malas instalaciones, su productividad no se ve reducida porque le cambiaron las condiciones en las que labora, según otros estudios realizados demostraron que la productividad no se veía afectada por sus condiciones laborales si no por las relaciones interpersonales de los trabajadores entre sí, las relaciones interpersonales son lo que mantienen la productividad en aumento y no deja que baje. Roethlisberger y Dickson creen que los seres humanos manejan de manera diferente su psique y el comportamiento que los afecta por la estructura de la empresa.

---

<sup>8</sup>CORPORATE MANAGEMENT SOLUTIONS. Roethlisberger & Dickson [en línea]. <<http://management.corporatemanagementsolution.com/roethlisberger.htm>> [Citado en 27 de febrero de 2017].

### *Burnout.*

El Síndrome Burnout<sup>9</sup> (quemado, fundido) es un tipo de estrés laboral, un estado de agotamiento físico, emocional o mental que tiene consecuencias en la autoestima, y está caracterizado por un proceso paulatino, por el cual las personas pierden interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones.

El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

¿Cuáles son sus síntomas?

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Falta de realización personal

¿Qué causa el agotamiento en el trabajo?

El agotamiento del trabajo presente en el Síndrome Burnout puede ser el resultado de varios factores y puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.) como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, estilo de liderazgo de los superiores, entre otros). Las causas más comunes son las siguientes

- La falta de control
- Expectativas laborales poco claras.
- Las diferencias en los valores.

---

<sup>9</sup>PSICOLOGÍA Y MENTE. Burnout (síndrome del quemado): cómo detectarlo y tomar medidas [en línea]. <<https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado#!>>  
[Citado en 27 de febrero de 2017].

- Mal ajuste de empleo.
- Los extremos de la actividad.
- Desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social.

¿Cuáles son las consecuencias del agotamiento en el trabajo?

Según lo leído la siguiente lista son algunos de los síntomas que los trabajadores pueden presentar al sufrir burnout. Los síntomas aquí expuestos son lo que presentan los trabajadores del depósito de materiales Galcon S.A.S.

- El estrés excesivo
- Fatiga
- Insomnio
- Un desbordamiento negativo en las relaciones personales o vida en el hogar
- Depresión
- Ansiedad
- Deterioro cardiovascular
- El colesterol alto
- Diabetes, sobre todo en las mujeres
- Vulnerabilidad a las enfermedades
- Úlceras
- Pérdida de peso
- Dolores musculares
- Migrañas
- Desórdenes gastrointestinales
- Alergias
- Asma

Algunos de los trabajadores del depósito presentan estos síntomas más que otros, unos viven de mal humor y una mala disposición, otros actúan mostrando desinterés.

## 2.4. OBJETIVOS

### 2.4.1. Objetivo general.

Elaborar un plan de mejoramiento para el depósito de materiales Galcon S.A.S, enfocados en las condiciones laborales que manejan para los empleados.

### 2.4.2. Objetivos específicos.

- Diagnosticar las condiciones laborales que se presentan a nivel laboral y sus posibles consecuencias.
- Identificar la política laboral, problemas y posibles mejoras para el depósito de materiales Galcon S.A.S.
- Hacer una propuesta de mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores.

## 2.5. METODOLOGÍA

La metodología que se usó para desarrollar el proyecto se describe en los siguientes pasos:

- a. Diagnosticar las condiciones laborales que se presentan a nivel laboral y sus posibles consecuencias.

- Describir y evaluar mediante la GTC 45 las condiciones y procedimientos actuales de los empleados.
  - Definir si los empleados tienen mecanismos y protección en seguridad ocupacional e higiene ocupacional a la hora de hacer su labor.
- b. Identificar la política laboral que tienen los dueños en el talento humano del Depósito de materiales Galcon S.A.S.
- Identificar los lineamientos organizacionales que generan esas condiciones laborales.
- c. Hacer una propuesta de mejoramiento de la política laboral en el talento humano del Depósito de materiales Galcon S.A.S.
- Analizar la información recolectada.
  - Plantear posibles soluciones.
  - Recomendaciones

### 3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS: FUENTES PRIMARIAS, DOCUMENTACIÓN ENTREVISTAS

#### 3.1. CUESTIONARIO APLICADO

---

#### *CUESTIONARIO DE DIAGNÓSTICO*

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** F\_\_\_\_ M\_\_\_\_

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

---

---

---

---

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

---

---

---

---

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

---

---

---

---

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

---

---

---

---

5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?

---

---

---

---

6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

---

---

---

---

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

---

---



---



---

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

---



---



---

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

---



---



---



---

### 3.2. TABULACIÓN ENCUESTAS

#### 3.2.1. Preguntas de caracterización.

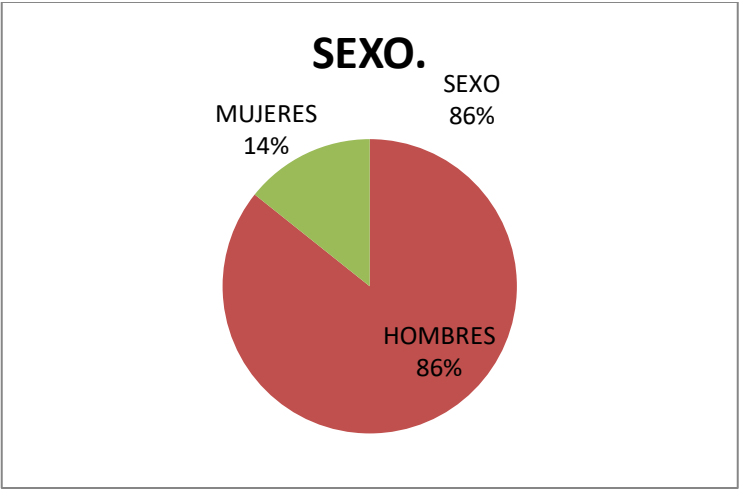
Tabla 1. Sexo

SEXO		
HOMBRES	6	85,7142857
MUJERES	1	14,2857143
	7	100

Fuente: Autores.



Figura 2. Sexo



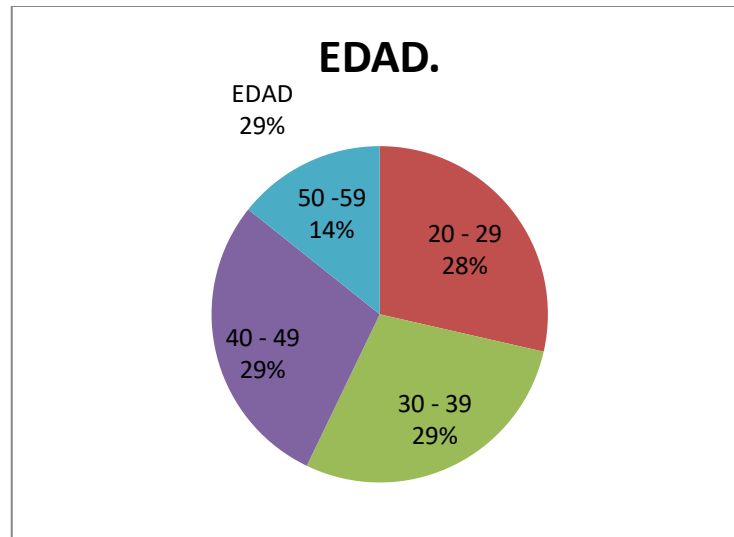
Fuente: Autores.

Tabla 2. Edad

EDAD		
20 - 29	2	28,5714286
30 - 39	2	28,5714286
40 - 49	2	28,5714286
50 -59	1	14,2857143
7		100

Fuente: Autores.

Figura 3. Edad



Fuente: Autores.

### 3.2.2. Preguntas específicas.

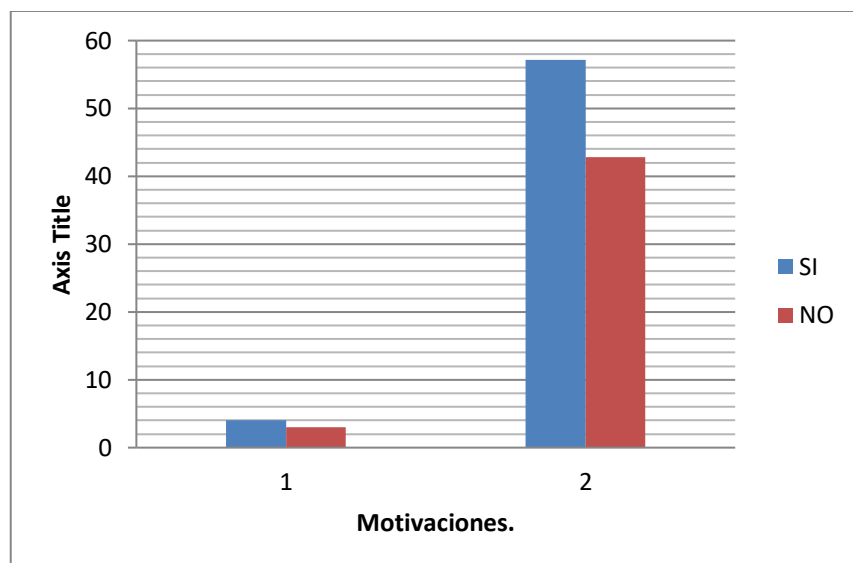
1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

Tabla 3. Pregunta 1

SI	4	57,1428571
NO	3	42,8571429
7		100

Fuente: Autores.

Figura 4. Motivaciones



Fuente: Autores.

El 57% de los empleados contestaron que la empresa si les da incentivos, recompensas o los motiva, mientras que el otro 42% restante dijeron que los incentivos y demás son para los conductores y ayudantes.

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

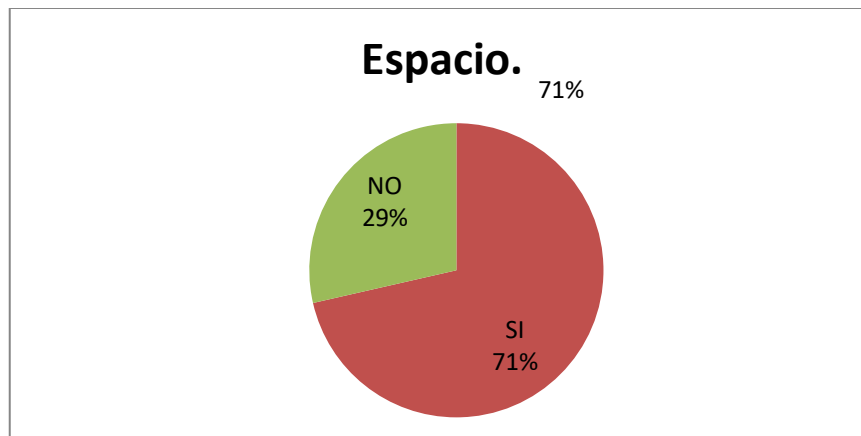
Tabla 4. Pregunta 2

SI	5	71,4285714
NO	2	28,5714286

7	100
---	-----

Fuente: Autores.

Figura 5. Espacio



Fuente: Autores.

El 71% de los empleados dijo que si tienen el espacio adecuado para realizar su labor, mientras el 28% dijo que no tienen el espacio suficiente.

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

Tabla 5. Pregunta 3

SI	7	100
NO	0	0

7	100
---	-----

Fuente: Autores.

Figura 6. Iluminación



Fuente: Autores.

El 100% de los empleados considera que hay buena iluminación en sus puestos de trabajo.

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

Tabla 6. Pregunta 4

SI	6	100
NO	0	0
	6	100

Fuente: Autores.

Figura 7. Herramientas



Fuente: Autores.

El 100% de los trabajadores considera que tienen las herramientas necesarias para transportar material pesado.

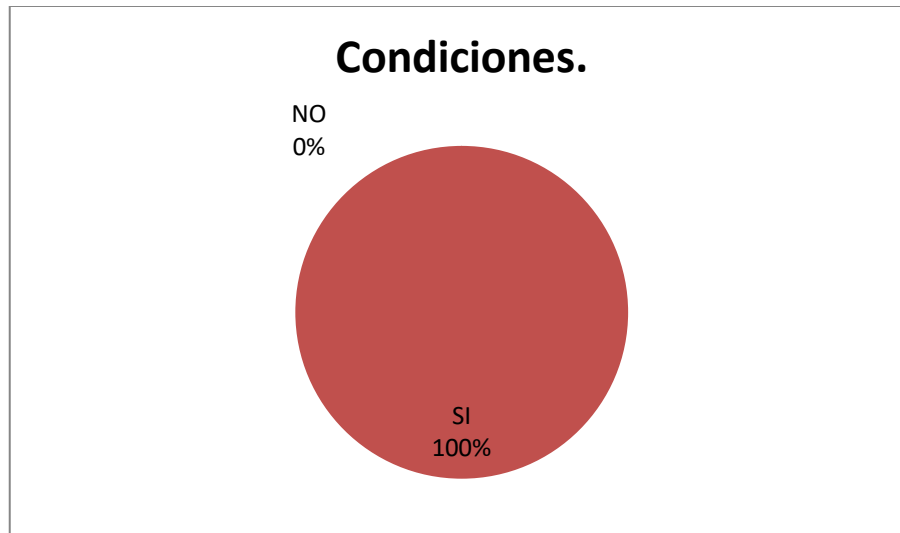
5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?

Tabla 7. Pregunta 5

SI	7	100
NO	0	0
7		100

Fuente: Autores.

Figura 8. Condiciones



Fuente: Autores.

El 100% de los trabajadores contestó que le explicaron sus funciones cuando entro a trabajar en el depósito.

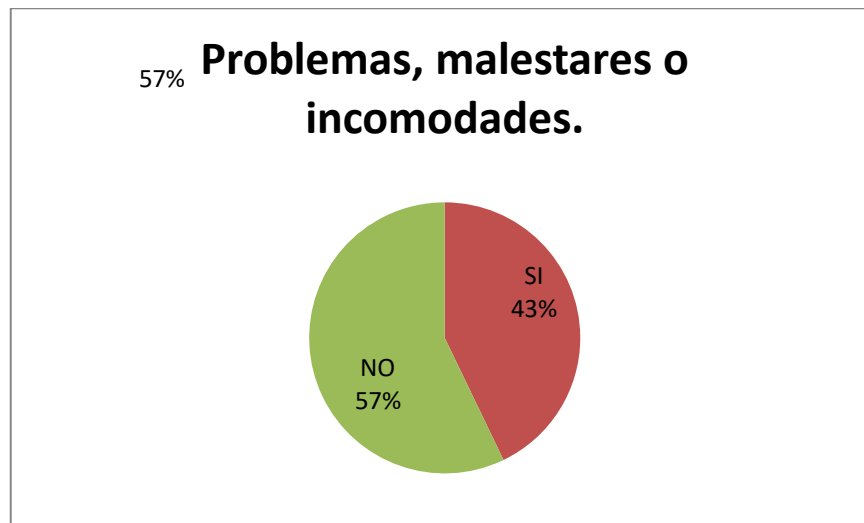
6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

Tabla 8. Pregunta 6

SI	3	42,8571429
NO	4	57,1428571
7		100

Fuente: Autores.

Figura 9. Problemas, malestares o incomodidades



Fuente: Autores.

El 42% de los empleados contestaron que si han tenido malestares o incomodidades al dormir, mientras el 57% restante contestaron que no.

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

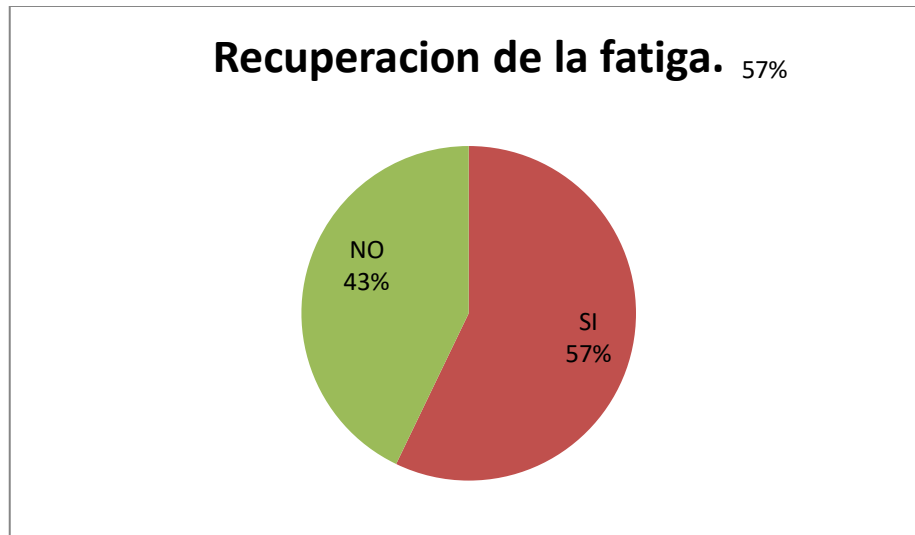
Tabla 9. Pregunta 7

SI	4	57,1428571
NO	3	42,8571429
7		100

Fuente: Autores.



Figura 10. Recuperación de la fatiga



Fuente: Autores.

El 57% de los trabajadores contesto que si tienen las suficientes pausas para recuperarse de la fatiga, mientras el 42% contestaron que no es suficiente.

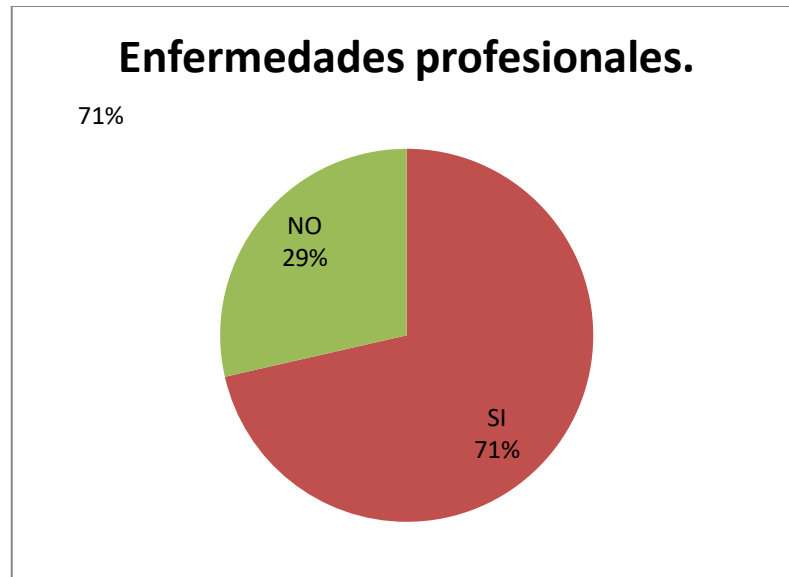
8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

Tabla 10. Pregunta 8

SI	5	71,4285714
NO	2	28,5714286
	7	100

Fuente: Autores.

Figura 11. Enfermedades profesionales



Fuente: Autores.

El 71% de los empleados contestaron que si están al tanto de las posibles enfermedades profesionales detectadas por la empresa, el 28% no saben cuáles son estas enfermedades.

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

Tabla 11. Pregunta 9

SI	7	100
NO	0	0

7	100
---	-----

Fuente: Autores.

Figura 12. Informa de riesgo



Fuente: Autores.

El 100% de los empleados contestaron que la empresa informa sobre los riesgos a los que están expuestos.

### 3.3. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y OBSERVACIONES

#### 3.3.1. Conclusiones:

- El 51% de los trabajadores del depósito reconocieron las bonificaciones que obtienen, mientras que el 42% dijeron que las bonificaciones y demás solo se les pagan a los conductores y ayudantes.
- El 71% de los empleados dijeron que tienen buen espacio en sus puestos de trabajo, pero el 28% dicen que no tienen el suficiente espacio ya que lo tienen que compartir con otros trabajadores.
- Todos los trabajadores estuvieron de acuerdo con que hay muy buena iluminación en sus puestos de trabajo.

- La mayoría de los trabajadores contestaron que tienen las herramientas necesarias para realizar el trabajo pesado, mientras uno de los empleados contestó que no tiene que realizar trabajo pesado.
- Todos los empleados estuvieron de acuerdo en que se les dio toda la información acerca de sus funciones y lo que tenían que hacer en el trabajo.
- El 42% de los trabajadores contestaron que si tienen molestia a la hora de dormir, cuando se levantan les duelen las articulaciones, y llegan muy cansados y con dolor de espalda a sus casas, mientras el 57% contestaron que no tienen molestias a la hora de dormir.
- El 57% de los trabajadores contestaron que si tienen el suficiente descanso para recuperarse de la fatiga de trabajos anteriores, mientras el 42% no cree que sea suficiente para recuperarse de la fatiga, tienen poco tiempo.
- El 71% de los empleados está al tanto de las enfermedades a las que está expuesto, el 28% no saben cuáles son estas enfermedades.
- Todos los empleados contestaron que saben los riesgos a los que están expuestos en sus puestos de trabajo, se hacen charlas para que eviten cometer accidentes y sobre los riesgos de no usar los implementos necesarios para la seguridad.

### 3.3.2. Recomendaciones.

- El depósito debe mejorar las bonificaciones, recompensas o incentivos para todos sus trabajadores por igual y no solo a los conductores y ayudantes.
- El depósito debe asignar puestos de trabajos mejores para cada empleado y no que deban compartirlo a la hora de realizar sus funciones, para que estos se sientan más cómodos y seguros a la hora de hacer su trabajo.
- Deben seguir con la buena iluminación en los puestos de trabajo.

- Seguir dando las herramientas necesarias para los trabajadores que hacen el trabajo pesado.
- Seguir dando toda la información que necesitan los empleados para realizar sus trabajos.
- Dar a los empleados pausas activas, para que puedan descansar y relajar los músculos y no lleguen con molestias o dolores a sus casas para la hora de dormir.
- Informar a todos los empleados de las enfermedades a las que están expuestos en sus trabajos.
- Seguir informando a los empleados de los riesgos a los que están expuestos y que tienen que tener la dotación necesaria para realizar trabajos riesgosos para mantenerse seguros.

### 3.3.3. Resultado de las observaciones:

#### 1. ¿Es adecuada la distancia entre los ojos y el trabajo que realiza?

- En las tres observaciones que se realizaron, los trabajadores mantenían una distancia prudente de sus ojos, habían unos pocos empleados que se acercaban o realizaban algún esfuerzo para poder ver bien.

#### 2. ¿La disposición del puesto de trabajo permite trabajar estar sentado? Si es así, ¿el asiento es cómodo?

- No a todos los empleados el puesto de trabajo les permite sentarse en una silla, solo los vendedores tienen sillas en sus puestos y estas sillas son demasiado altas y no pueden recostar la espalda.

3. ¿Se dispone de equipos necesarios para el levantamiento de cargas?
  - No hay equipo de levantamientos, los empleados deben agacharse y levantar ellos mismos del piso de la bodega las cargas. Y para transportar los productos más pesados utilizan una carreta.
4. ¿Si trabaja de pie dispone de una silla para descansar durante las pausas cortas?
  - La mayoría de los trabajadores no cuenta con una silla para sentarse a descansar en sus pausas. los conductores y ayudantes no tienen, y deben sentarse encima de las bolsas de cementos, en el camión o en el almacén del depósito.
5. ¿Al finalizar la jornada laboral, el cansancio que sienten podrían calificarse de que manera?
  - Dolor de espalda, dolor de cabeza, entumecimiento de las manos y los pies.
6. En caso de que el puesto de trabajo necesite utilizar prendas de protección personal, está establecido el uso de:
  - Los conductores y ayudantes quienes son los de la carga pesada solo cuentan con gafas y mascarilla para cargar el camión, y transportar la mercancía.
7. ¿Proporciona la empresa prendas de protección personal, tales como gafas, mascarillas, botas, protección auditiva y casco? ¿Son adecuadas al riesgo que deben proteger?

- La empresa no proporciona todas las prendas que los empleados necesitan para protegerse de accidentes, solo proporciona gafas y mascarilla.
8. ¿Hay carteles dentro de la empresa que indique la obligación del trabajador en utilizar estas prendas?
- No hay ningún cartel dentro del depósito que indique dicha información a los empleados y de su importancia por tener estas prendas en los trabajos más riesgosos que realizan.

#### 4. ANÁLISIS INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Para establecer un mejor análisis de la importancia de la innovación tecnológica se estableció como parámetro la siguiente tabla:

Tabla 12. Innovación tecnológica

	<b>Empresas grandes</b>	<b>Empresas pequeñas</b>
<b>Ventajas</b>	<p>Mayor volumen ventas/mejor reparto costes innovación.</p> <p>Diversificar riesgos.</p> <p>Capacidad organizacional/tratamiento información.</p> <p>Relación tamaño/cuota mercado</p> <p>Personal especializado/servicios tecnológicos avanzados.</p> <p>Mejor acceso exterior.</p> <p>Mayores posibilidades proyectos costosos</p>	<p>Flexibilidad/adaptación mercado</p> <p>Menor requerimiento burocrático.</p> <p>Sistemas comunicación informal</p> <p>rapidez resolución problemas</p> <p>Mayor colaboración</p> <p>dirección/empleados</p> <p>Especialización productiva</p> <p>Innovar puntos públicos apoyo.</p>
<b>Desventajas</b>	<p>Falta flexibilidad/adaptación mercado.</p> <p>Exceso burocracia.</p> <p>Actitud negativa dirección/empleados</p> <p>Desprecio segmentos específicos</p>	<p>Limitación de recursos estructuras</p> <p>gestión poco profesional.</p> <p>Escaso control canales</p> <p>comercialización</p> <p>Dificultades patentes/regulaciones estatales.</p>

Fuente: Factores determinantes de la innovación tecnológica para las empresas.<sup>10</sup>

<sup>10</sup> FACTORES DETERMINANTES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LAS EMPRESAS TECNOLÓGICAS María del Carmen Díaz Martín, profesora titular de la universidad de estudios empresariales de la universidad complutense de Madrid. Departamento de organización de empresas



#### 4.1. VERIFICACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA.

De acuerdo al anterior cuadro de la innovación tecnológica se presentara las diferencias entre las grandes y pequeñas empresas dedicadas a la distribución de materiales de construcción, en estas empresas se pudo identificar las siguientes características:

##### **Grandes empresas.**

*Constructor Sodimac Corona.<sup>11</sup>*

##### Ventajas

- Mayor volumen ventas/mejor reparto costes innovación: constructor en el 2015 tuvo ventas por \$ 1.973.191 millones de pesos chilenos en pesos colombianos son \$9.245.461. Esta empresa con sus constantes alianzas y proyectos debe innovar todo su portafolio de productos y servicios.
- Diversificar riesgos: los altos mandos de esta empresa están realizando varias alianzas con diferentes empresas con las que, tiene planes futuros muy ambiciosos.
- Capacidad organización/tratamiento información: la empresa cuenta con la suficiente capacidad en recursos, capital, mano de obra, tecnología, etc. Constructor está presente en siete países latinoamericanos e intenta ampliar sus conexiones en el exterior por lo que su capacidad de producir y vender sus productos aumentara.
- Relación tamaño/ cuota mercado: la participación de la empresa para el 31 de diciembre de 2015 fue del 27.5%

---

<sup>11</sup> MEMORIAL ANUAL 2015 SODIMAC S.A. La casa de chile: chile 2015. [en línea] <<http://www.sodimac.cl/static/site/nuestra-empresa/documentos/memorias/Memoria2015.pdf>>[Citado el 14 de marzo de 2017]

- Personal especializado/ servicios tecnológicos avanzados: los empleados de esta empresa están completamente capacitados para su labor, la empresa ofrece diversidad de capacitaciones para los diferentes trabajos que se realizan dentro de Constructor, ya sea seguridad industrial, seguridad de cómo realizar mejor el trabajo en el aire, capacitaciones para que los maestros realicen mejor su trabajo, etc.<sup>12</sup>
- Mejor acceso exterior: la empresa constructor se encuentra en siete países de Latinoamérica estos son: Chile donde se encuentra su sede principal, Colombia, Brasil, Argentina, Perú, México, y Uruguay.
- Mayores posibilidades proyectos costosos: constructor Sodimac Corona realizó una alianza con el grupo español Cementos Molins para crear la mayor empresa de producción y venta de cemento de país, que podrá producir 1.35 millones de toneladas en su primera etapa la inversión fue de US\$370 millones, se espera que para el año 2018 esté funcionando.<sup>13</sup>

#### Desventajas.

- Falta flexibilidad/adaptación mercado: constructor es una empresa muy rígida y centrada en lo que hace, saben en lo que son buenos y lo que quieren por lo que por el momento solo se centran en el sector en el que se encuentran y no han considerado otros que les pueda contribuir en sus ganancias.
- Exceso burocracia: constructor es una empresa que se rige por todas las normas y políticas existentes dentro de la misma, todo tiene que seguir el procedimiento establecido para solucionar cualquier problema.

---

<sup>12</sup> UNYPYMES. Capacitación masiva a los especialistas del sector de la construcción en Colombia [en línea] <<https://www.unipymes.com/capacitacion-masiva-los-especialistas-del-sector-de-la-construccion-en-colombia/>>[Citado el 14 de marzo de 2017]

<sup>13</sup>DINERO. Los ambiciosos planes de corona se consolidan mas que nunca. [en línea]<<http://www.dinero.com/empresas/articulo/los-ambiciosos-planes-corona-consolidan-mas-nunca/214124>>[Citado el 14 de marzo de 2017]

- Actitud negativa dirección/empleados: constructor es una empresa que se preocupa por sus trabajadores y les ofrece el mejor ambiente de trabajo con las herramientas y condiciones de trabajo, varios empleados la seleccionaron como una buena empresa para trabajar.

*Easy Cencosud*<sup>14</sup>.

Ventajas:

- Mayor volumen ventas/ mejor reparto costes innovación: Easy en el año 2015 tuvo ventas por \$ 10.991.338 miles de pesos chilenos, esto en pesos colombianos son \$51.500.331. La empresa no solo innova su tecnología, sino también sus procesos, sus productos y servicios, y esto es para dar un mejor servicio a los usuarios.
- Diversificar riesgos: la empresa Easy cuenta con una alianza estratégica con Colpatría que cuenta como objetivo hacer la entrega de tarjetas de crédito a todos los clientes de la empresa, que les facilitaría el realizar las compras que deseen.<sup>15</sup>
- Capacidad organizacional/ tratamiento información: Easy realizó diversas alianzas para mejorar su capacidad de información hacia el usuario y que estos obtengan lo que necesitan de la manera más sencilla posible. La empresa responsable de Easy cuenta con otras tres marcas que son reconocidas a nivel nacional como lo son; Jumbo, Metro, y Puntos.

---

<sup>14</sup>MEMORAL ANUAL 2015. Ingreso y ebitda ajustado por segmento. [en línea]<[http://www.bolsadesantiago.com/Noticiascibe/avisos%20generales/CENCOSUD/memanu\\_20160427170052\\_34037.pdf](http://www.bolsadesantiago.com/Noticiascibe/avisos%20generales/CENCOSUD/memanu_20160427170052_34037.pdf)>[Citado el 14 de marzo de 2017].

<sup>15</sup>PORTAFOLIO. Colpatría y Cencosud renuevan su alianza estratégica. [en línea]<<http://www.portafolio.co/negocios/colpatria-y-cencosud-renuevan-su-alianza-estrategica-500670>>[Citado el 14 de marzo de 2017].

- Relación tamaño/cuota de mercado: la empresa en el año 2015 obtuvo un 15.8%, esto es debido a que la empresa no se había podido estabilizar desde que entro en el sector Colombiano desde el año 2013.
- Personal especializado/servicios tecnológicos avanzados: Easy cuenta con personas lo suficientemente capacitadas para manejar la empresa quienes utilizan todas las herramientas, procesos, y procedimientos necesarios para mejorar sus productos y servicios.
- Mejor acceso exterior: Easy siendo una empresa Chilena se encuentra en cuatro países de Latinoamérica que son: Argentina; Brasil, Perú, y Colombia contando en este país con 101 supermercados, 10 tiendas de mejoramiento del hogar, y dos centros comerciales. Esto nos sirve para analizar las diferencias que hay entre las grandes y pequeñas empresas dedicadas a la venta de materiales de construcción.
- Mayores posibilidades proyectos costosos: el proyecto que actualmente están realizando cuenta con un periodo de cuatro años que va desde el 2016 a 2019, este plan es sobre crecimiento orgánico, que cuenta con una inversión de USD\$2.500 millones que serán de recursos propios.<sup>16</sup>

#### Desventajas:

- Falta flexibilidad/adaptación mercado: Easy cuando entro al país grandes marcas como Olímpica, grupo Éxito, y la 14, empezaron a realizar nuevas estrategias de mercado, por lo que Easy no tuvo lugar a realizar las suyas a tiempo teniendo inconvenientes en sus inicios; después de esto, Easy pudo posicionarse en el tercer lugar con mayores ventas en el país.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>EL MERCURIO. Cencosud invertirá US\$ 2.500 millones en 2016 – 2019. [en línea] <<http://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Acciones/2016/02/03/Cencosud-invertira-US-2500-millones-en-20162019.aspx>>[Citado el 14 de marzo de 2017].

<sup>17</sup> LA OPINIÓN. Tiendas de retail compiten por el mercado colombiano. [en línea] <<https://www.laopinion.com.co/econom/tiendas-de-retail-compiten-por-el-mercado-colombiano-92839#OP>>[Citado el 14 de marzo de 2017].

- Exceso de burocracia: como toda gran empresa, Easy cuenta con reglas, y políticas estrictas para todos sus procesos y procedimientos, por lo que es una empresa que se guía por lo que dictan sus normas para desarrollar mejor cualquier problema.
- Actitud negativa dirección/empleados: Easy no tiene una actitud negativa hacia sus empleados, sin embargo, tampoco es una empresa que tenga claras políticas establecidas sobre sus empleados, ya que en su plan estratégico no los menciona ni sus labores, pero si habla de sus proveedores, accionistas, y directores.
- Desprecio segmentos específicos: Easy no desprecia otros segmentos ya que cuenta con líneas de productos para sectores como lo son; para decoración, para niños, para mascotas, automóviles, etc.<sup>18</sup>

### **Pequeñas empresas.**

#### *Gill Pinturas.*

##### Ventajas

- Flexibilidad/ adaptación mercado: Esta empresa se adapta a lo que el mercado exige en el momento para conservar y atraer clientes.
- Menor requerimiento burocrático: En esta empresa no hay normas ni políticas por las cuales se deban realizar todos sus procesos o procedimientos.
- Sistemas comunicación informal rapidez resolución problemas: En esta clase de empresa la comunicación directa es importante ya que si no se solucionan

---

<sup>18</sup> EASY CENCOSUD. Categorías [en línea] <<http://www.easy.com.co/donde-estamos/>>[Citado el 14 de marzo de 2017].

los problemas lo más rápido posible, puede que se pierdan clientes y se afecte la credibilidad.

- Mayor colaboración dirección/empleados: Aquí el trato jefe – empleado es más directo y hay colaboración y consideración por parte del jefe con sus trabajadores.
- Especialización productiva: Se dividen el trabajo para que puedan terminar lo más rápido posible y ser mucho más productivos.
- Innovar puntos públicos apoyo: Solo cuentan con un negocio por lo cual el apoyo es local.

Desventajas.

- Limitación de recursos estructuras gestión poco profesional: No se cuenta con el suficiente capital para mejorar la infraestructura de la empresa.
- Escaso control canales comercialización: No cuenta con publicidad puesto que no existen los recursos económicos para este fin.
- Dificultades patentes/regulaciones estatales: No compra productos que pueden ser perjudiciales para la salud de las personas, tanto por los empleados como los clientes y los usuarios finales del producto

*Ventajas identificadas para pequeñas empresas.*

- Flexibilidad/ adaptación mercado: Se adaptan a lo que el mercado quiere en la actualidad.
- Menor requerimiento burocrático: Cuentan con reglas pero no es una empresa que se rige mucho por las normas. Sus reglas son las principales de cualquier empresa.
- Sistemas comunicación informal rapidez resolución problemas: Aquí no hay tiempo para comunicación por escrita, o por correo aquí la comunicación debe ser directa y así solucionar los problemas lo más rápido posible.

- Mayor colaboración dirección/empleados: La relación del jefe y los empleados es más cercana y el jefe entiende mejor a los trabajadores con respecto a sus necesidades.
- Especialización productiva: La división del trabajo permite una mayor eficiencia.

*Desventajas identificadas para pequeñas empresas.*

- Limitación de recursos estructuras gestión poco profesional: No cuentan con el dinero para extender las instalaciones o invertir en estrategias de mercadeo y publicidad.
- Escaso control canales comercialización: No tienen publicidad ya que los recursos económicos son reinvertidos en materiales y productos.
- Dificultades patentes/regulaciones estatales: No compran productos que sean dañinos para la salud de los clientes y empleados.

#### 4.2. ANÁLISIS DE HALLAZGOS

Se realizó una comparación de las ventajas y desventajas que se muestran en la Tabla 2. Innovación tecnológica, para determinar si las características allí expuestas son cercanas a la realidad, por lo cual se eligieron dos grandes empresas y dos pequeñas. Las empresas grandes escogidas fueron Constructor Sodimac Corona e Easy ya que son empresas de gran reconocimiento a nivel nacional e internacional y se quiso saber cuál es la diferencia de estas grandes empresas a las pequeñas, las pequeñas empresas fueron ferreterías de barrio, no se da el nombre de las ferreterías ni con el de sus dueños por razones de seguridad para ellos, pero si nos ofrecieron la información necesaria para realizar la verificación del cuadro innovación tecnológica.

Según la información encontrada y recolectada, las grandes empresas tienen capacidad de recursos financieros para infraestructura y tecnología para desarrollar sus proyectos, también hacen alianzas estratégicas que requieren de una gran inversión. Sus procesos y procedimientos están establecidos por un manual al igual que la comunicación de los trabajadores con sus jefes, estos deben cumplir un reglamento y unos pasos para poder comunicarse con sus superiores.

Las grandes empresas se rigen por las políticas y normas que tienen por lo que la comunicación y los procesos que se deben hacer cuando surge un problema no es de forma directa sino por medio de cartas, correos, entre otros. Realizan grandes campañas de publicidad ya sea en televisión, periódicos, y revistas. A los trabajadores se les dan beneficios, los capacitan y se les da la dotación correspondiente a su trabajo.

Mientras que las pequeñas empresas no tienen una gran capacidad, no hacen inversiones con otras empresas, no cuentan con publicidad ya que no tienen el capital suficiente y podrían quedarse sin comprar algunos productos, la comunicación aquí entre los empleados y el jefe es directa y si se presenta un problema se debe solucionar de inmediato, sino se tiene la probabilidad de perder ya sea el cliente, el proveedor, o el empleado, dependiendo con quien se presentó el inconveniente. Muy raras veces estas empresas tienen políticas y normas establecidas por lo que todo se maneja al instante. A los empleados se les da algunos beneficios que son los básicos: salud, pensión y auxilio de transporte, y se les da únicamente la dotación necesaria para su trabajo.

Por lo anterior, se puede concluir que la información suministrada por la Tabla 2. Innovación tecnológica es acertada ya que los factores de ventaja y desventajas



para las grandes y pequeñas empresas se asemejan a la realidad de las empresas en Colombia.

## 5. GESTIÓN DE PERSONAL

### 5.1. TECNOLOGÍA BLANDA PARA LA GESTIÓN DE PERSONAL.

Según lo leído en el artículo Educación Permanente en Salud: una Estrategia para Intervenir en la Micro política del Trabajo en Salud de Ricardo Burg, Laura Camargo, y Emerson Elías.<sup>19</sup> Se hace referencia a que existen tres tipos de tecnología, la primera de ellas es la tecnología dura que son los equipamientos, medicamentos, entre otros., las siguientes son las blanda-dura que corresponden a los conocimientos estructurados como la clínica y la epidemiología; y las tecnologías "blandas", que corresponden a las tecnologías relacionales, que permiten al trabajador escuchar, comunicarse, comprender, establecer vínculos, y cuidar del usuario.

Lo que confiere vida al trabajo en salud son justamente las tecnologías "blandas", que posibilitan al trabajador actuar sobre las realidades singulares de cada usuario en cada contexto, utilizando las tecnologías "duras" y "blanda-duras" como una referencia. Cuanto menos creativo es el trabajo y con menor flexibilidad para enfrentar las contingencias que la singularidad impone, se torna en un trabajo menos vivo y más muerto.

---

<sup>19</sup>BURG CECCIM, Ricardo y CAMARGO MACRUZ FEUERWERKER, Laura, y MERHY EMERSON, Elías. Educación Permanente en Salud: una Estrategia para Intervenir en la Micro política del Trabajo en Salud: En Scielo (en línea). No 2, 2006.

En el depósito de materiales se sugirió que el señor Enrique (uno de sus dueños) mejore su relación jefe – empleado, que aprenda a escuchar lo que tienen que decir los trabajadores, que se comuniquen de una mejor manera sin miedo a reclamaciones o reprensiones. También se sugirió que el señor Enrique y todos los trabajadores deben manejar una comunicación más asertiva con los compañeros de trabajo; deben aprender a crear vínculos que permitan un sentido de pertenencia y compañerismo.

Si el depósito tiene un mejor ambiente organizacional, los trabajadores se sentirían mejor al realizar su labor, a través de incentivos y reconocimientos se afianzaría la relación y satisfacción del empleado con su labor y, por consiguiente, con la empresa generando un mejor ambiente para todos en donde la comunicación sería más acerada y respetuosa.

Si se realizan mejoras en las condiciones laborales en el depósito los empleados tendrían una mejor actitud al realizar su trabajo, habría una mejor relación entre compañeros de trabajo, no se enfermarían constantemente, habría mucha más confianza a la hora de pedir ayuda en algo que no saben realizar, el ambiente cambiaría de estar siempre alerta por si alguien hace algo mal a un ambiente más relajado más alegre y menos sombrío.

Según lo que dijo *Schein*<sup>20</sup> la cultura organizacional puede ser dada de tres presunciones distintas que nos pueden dar solución a los problemas internos y externos de los empleados entendiéndolo por lo que les sucede en el día a día.

Estas presunciones son las que dictan la cultura organizacional según las características de la empresa, sus instalaciones, la infraestructura, la manera en cómo los trabajadores se relacionan entre sí y con su jefe, la manera en como

---

<sup>20</sup> PEDRAZA ALVAREZ Lilibeth., OBISPO SALAZAR Kelly, VÁSQUEZ GONZALES Lina., GÓMEZ GÓMEZ Leonardo, Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico, Clío América, 9, pg – pg 17 – 25. (2015).

resuelven los problemas que se les presenta, y el trabajo en equipo que realizan y como lo realizan, la comunicación entre ellos, si comparten o no. Esto les enseña cómo enfrentarse a los problemas de adaptación que puedan tener. A continuación mostraremos las presunciones con cada una de sus características según Schein:

- Producciones: Esta dado por su entorno físico y social, en este nivel cabe observar el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, su lenguaje escrito y hablado y la conducta expresa de sus miembros.
- Valores: Que reflejan en última instancia la manera en que deben relacionarse los individuos, ejercer poder y pueden ser validados si se comprueba que reducen la incertidumbre y la ansiedad.
- Presunciones subyacentes básicas: Permite la solución a un problema cuando esta se ha dado repetidamente y queda a la larga asentada.

Según las presunciones anteriores, el depósito de materiales Galcon S.A.S, tendría las tres presunciones dado que posee instalaciones, espacio físico, las personas involucradas a la empresa cuentan con valores y cuando se presenta algún problema se resuelve lo antes posible y sin tanta burocracia, aquí no es necesario realizar cartas o escribir informes de lo ocurrido, solo se habla con las personas involucradas con el asunto y se busca la mejor solución para ambas partes.

## 5.2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS CONDICIONES ACTUALES EN LA EMPRESA

Para evidenciar las condiciones de la empresa se puede hacer referencia a la descripción de los siguientes acontecimientos:

- El gerente del depósito de materiales Galcon S.A.S, Enrique Galvis ha decidido hacer nuevos cambios en el depósito los cuales fueron: despedir a dos de sus trabajadoras, ajustar un nuevo horario a una de las empleadas de medio tiempo a tiempo completo con las funciones que ya realizaba junto con las funciones que realizaban las dos empleadas que despidieron y con el salario mínimo por lo cual ella renuncio, reintegrar un ex empleado del depósito con menos sueldo que la primera vez que trabajo allí, están en busca de una de las empleadas que despidieron para que regrese y cumpla con las funciones de tres puestos de trabajo con un horario extenso y con el salario mínimo. La razón por la cual hizo esto fue para disminuir gastos, y la contratación del ex empleado es porque ninguno de los trabajadores que se encontraba tenían la experiencia y conocimientos que poseía el ex empleado

Tabla 13. Descripción detallada de las condiciones laborales del depósito de materiales Galcon S.A.S.

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Funciones</b>	<b>Sueldo</b>
Edwar Galvis	Empleado 7:00 am – 6:00 pm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vender</li> <li>• Cajero.</li> <li>• Atender los proveedores.</li> <li>• Realizar los pedidos.</li> <li>• Cuidar el negocio.</li> <li>• Estar pendiente de los otros empleados.</li> </ul>	\$737717 Salud, ARL, EPS, pensión Contrato por prestación de servicios.
Aldo Galvis	Empleado 7:00 am – 6:00 pm	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vender</li> <li>• Cargar y descargar el camión.</li> <li>• Hacer inventario.</li> <li>• Realizar las entregas.</li> </ul>	\$737.717 Salud, ARL, EPS, pensión Contrato por prestación de servicios
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vender</li> <li>• Cargar y descargar el</li> </ul>	\$737.717 Salud, ARL,

Víctor Molina	Empleado 7:00 am – 6:00 pm	camión. • Hacer inventario. • Conducir el camión. • Realizar las entregas.	EPS, pensión Contrato por prestación de servicios
---------------	----------------------------------	---	--

Fuente: Autores.

Dentro de la empresa también se pudo establecer lo siguiente:

En la entrevista antes mencionada a los socios del depósito de materiales Galcon S.A.S Carmen Galvis Contreras y Enrique Galvis Contreras expresaron *“no es necesario el establecimiento de áreas específicas dentro de la empresa las cuales facilitarían el desempeño general como lo son: administrativa, operaciones, recursos humanos, mercadeo; solo se logra diferenciar el área contable, que consiste en que una persona especializada en el tema va los fines de semana a revisar las cuentas.”*

*“Los empleados no cuentan con un área de personal donde se puedan manejar todas sus quejas, reclamaciones, e inconformidades, ni tampoco con alguien que verifique que no haya jornadas de trabajo extensas y/o sobrecarga laboral y las enfermedades ocupacionales asociadas que no permiten un buen desempeño de la labor.*

*Los empleados no están lo suficientemente capacitados para todas las tareas que deben realizar, por lo que cuando las realizan se presentan fallos generando reclamaciones por parte del gerente afectando el ambiente laboral”.*<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>ENTREVISTA con Leonardo Buitrago, ex empleado del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 17 febrero 2017.

### 5.3. PROPUESTA METODOLÓGICA

Para mejorar la situación mencionada anteriormente se propone a los socios implementar la siguiente metodología dentro de la empresa:

**Great place to Work<sup>22</sup>.**

Según lo encontrado en la página oficial de Great Place to Work<sup>®</sup> Institute de Colombia se encontró que hace investigaciones y reconoce a lugares de trabajo líderes en más de 45 países en todos los continentes.

La metodología de Great Place to Work<sup>®</sup> es rigurosa y objetiva, y marca un estándar global para definir excelentes lugares de trabajo para fines comerciales, académicos, sin fines de lucro y gubernamentales.

¿Qué es Great Place to work?

Great Place to Work es una empresa a nivel mundial donde eligen las mejores empresas para trabajar, estas empresas son escogidas por la relación que tienen los empleados con los líderes de la empresa, y no por el *checklist* de políticas y prácticas. El factor más común en las relaciones es la confianza entre las dos personas.

Los empleados dicen que un buen lugar para trabajar debe tener tres características, estas son:

- Confían en las personas para las que trabajan.
- Sienten orgullo por lo que hacen.

---

<sup>22</sup>GREAT PLACE TO WORK<sup>®</sup>. ¿Cómo lo hago?[en línea]  
<<http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/icomolo-logro>> [Citado en 27 de febrero de 2017].

- Disfrutan de las personas con las que trabajan.

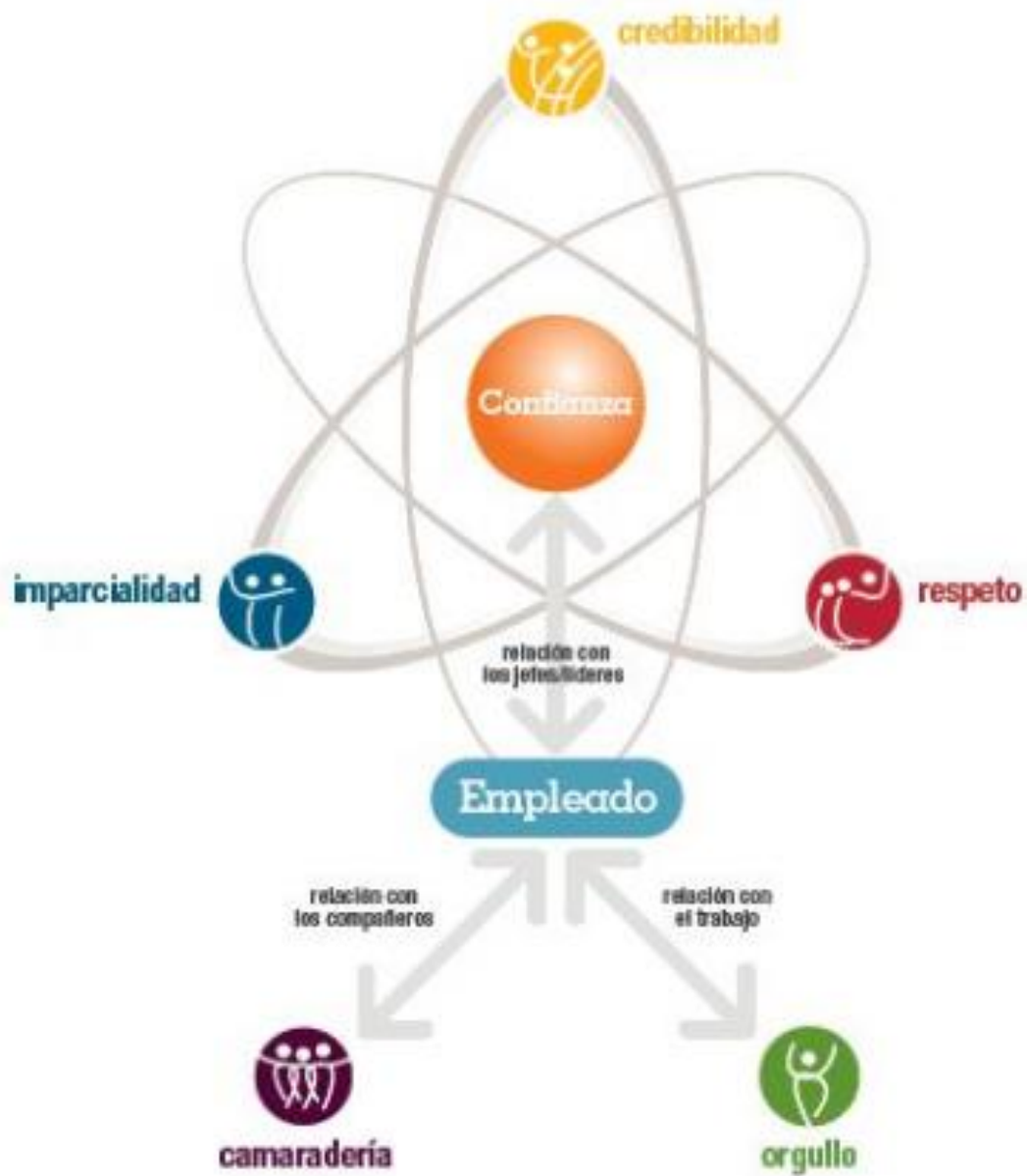
Como se mide la confianza?<sup>23</sup>

Se observa la confianza a través de dos ejes de análisis. Por un lado, investigan la cultura de la organización a través de las respuestas que los empleados proveen en la encuesta de empleados, encuesta Trust Index, que trabaja sobre las cinco dimensiones que se encuentran en la visión del colaborador, y por otra parte miran al ambiente de trabajo a través de una investigación de la cultura, con el Culture Audit, que se organiza a través de las nueve áreas definidas en la visión del líder. En esta encuesta mide con precisión las conductas y comportamientos del personal y el ambiente que constituye el fundamento de los lugares de trabajo más deseables del mundo y las empresas exitosas.

Figura 13. Visión del empleado.

---

<sup>23</sup>GREAT PLACE TO WORK. ¿Cómo se mide la confianza? [en línea]<http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/i-que-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>[Citado en 20 de enero de 2018].



Fuente: GREAT PLACE TO WORK®. ¿Cómo lo hago?,  
<<http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/icomolo-logro>>



Se realizó una comparación para determinar si el depósito de materiales contaba con estas características:

### *Confianza*

Se realizó una entrevista a Clara Jhoana Medina Terreros<sup>24</sup> empleada y Edwar Galvis contreras<sup>25</sup> ex empleado del depósito de materiales Galcon, en esta entrevista se les pregunto acerca de la credibilidad, el respeto, la imparcialidad, el orgullo, y la camaradería y esto fue lo que respondieron.

- Credibilidad: *“Los empleados creen en su jefe, en sus capacidades con trabajador y jefe. Creen que él muchas veces sabe lo que es mejor para el negocio y como se deben hacer los trabajos.”*
- Respeto: *“Los empleados se tienen respeto el uno al otro, respetan la manera en cómo hacen sus labores cada uno, y respetan sobre todo al jefe.”*
- Imparcialidad: *“No todos los trabajadores son tratados por igualdad y juzgados con justicia, ya que el señor Enrique trata de manera diferenciada a todos sus empleados y demuestra algunas veces preferencias, y cuando ocurre un incidente, no es muy justo con respecto a las sanciones”.*
- Orgullo: *“No todos los empleados sienten el suficiente orgullo por lo que hacen, o por la empresa, para ellos es solo un trabajo que ayuda a solventar sus necesidades.”*

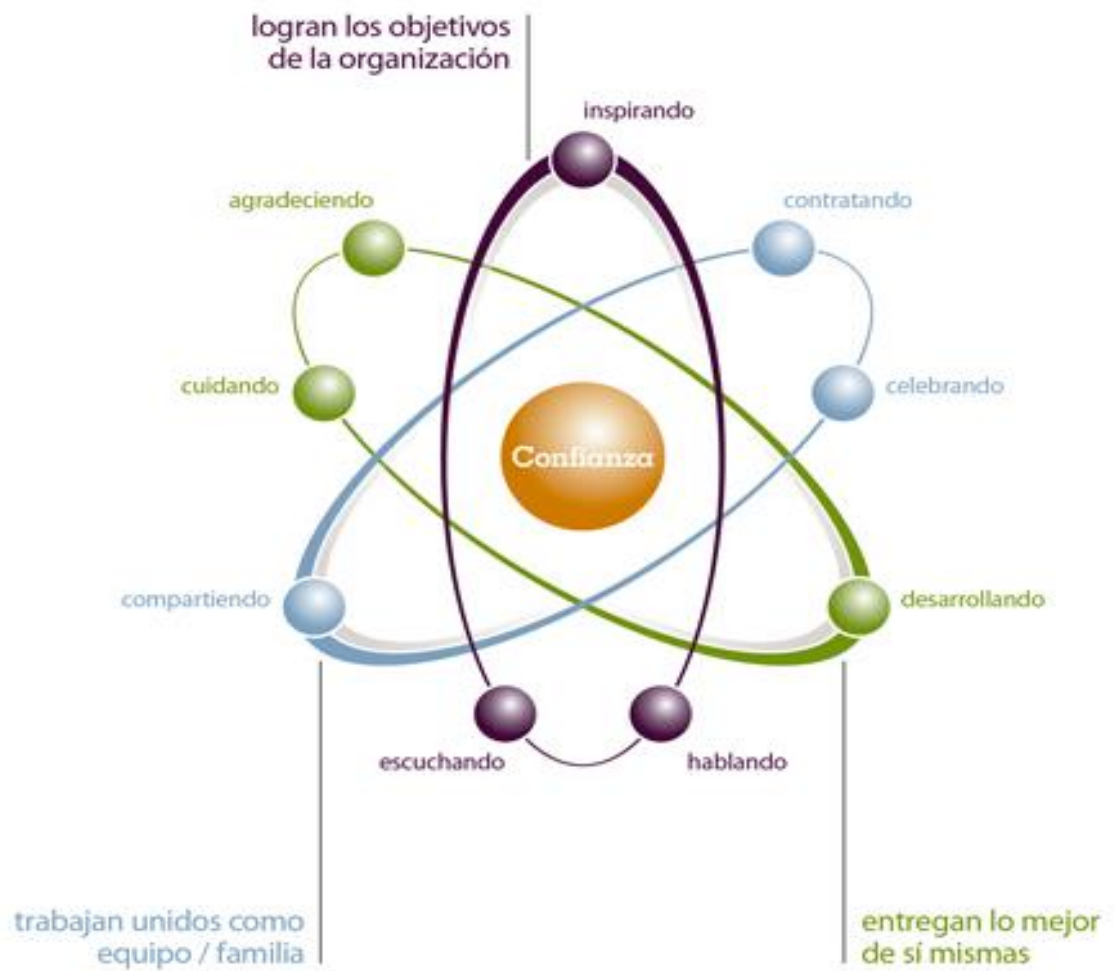
---

<sup>24</sup> ENTREVISTA con Clara Jhoana Medina Terreros empleada, del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 27 febrero 2017.

<sup>25</sup> ENTREVISTA con Edwar Galvis Contreras ex empleado del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 27 febrero 2017.

- Camaradería: “Los trabajadores que hay actualmente no cuentan con una relación lo suficientemente cercana como para ser camaradería, hay nuevos empleados, y los que llevan tiempo no muestran interés”.

Figura 14. La visión del líder



Fuente: GREAT PLACE TO WORK®. ¿Cómo lo hago? <<http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/icom-lo-logro>>

### *La visión del líder*

Desde el punto de vista del líder, un excelente lugar para trabajar es aquel donde:

- Se logran los objetivos de la organización.
- Las personas dan lo mejor de sí.
- Trabajan como equipo/ familia todo en un ambiente de confianza.

Hay nueve maneras o áreas culturales donde los líderes y jefes construyen ambientes de confianza. A continuación veremos si el señor Enrique Galvis ofrece estas nueve áreas culturales según los empleados a los que se les realizó la entrevista anteriormente.

#### *Confianza.*

- Inspirado: *“En el depósito no se realizan actividades motivacionales para que realice su trabajo de la mejor manera y con la mejor actitud.”*
- Escuchando: *“Es difícil establecer una línea de comunicación con los empleados.”*
- Hablando: *“La comunicación es unidireccional, muchas veces no son escuchadas las sugerencias de mejora.”*
- Contratando: *“En el depósito contratan, pero no existen los criterios necesarios para el trabajo.”*
- Celebrando: *“No celebran mucho los días especiales.”*
- Compartiendo: *“No cuentan con salidas ni reuniones que motiven la integración de los empleados.”*
- Desarrollando: *“No existe desarrollo actualmente y no se observa en planes futuros.”*

- Cuidando: *“No se cuenta con el cuidado apropiado en caso de enfermedad, además no se tiene el equipo necesario para el desarrollo de la labor en el depósito.”*
- Agradeciendo: *“No hay reconocimientos e incentivos para los empleados.”*

¿Cómo lo logro?

En su página el Great Place to Work® Institute de Colombia explica cómo las empresas pueden lograr ser las mejores lugares para trabajar, las indicaciones cambian según la empresa cuantos colaboradores tiene, por lo cual las miden en pequeñas, grandes y medianas empresas. Allí indica que las políticas y las prácticas deben ser fuera de lo normal, aquí evalúan como actúa el líder de la empresa no la empresa.

Según las explicaciones los programas y las políticas son esenciales, ya que son creados por los líderes de las empresas para el bienestar de los empleados. Sin embargo, es la selección y la implementación de estas prácticas lo que hace la diferencia entre las inversiones que se vuelven activos y las que le restan valor a la cultura laboral a través de lo siguiente:

- Enfocándose en áreas clave.
- Multiplicando el éxito de los beneficios y las inversiones que los líderes eligen realizar.
- Creando un ciclo sistémico y continuo de excelencia de negocio y ambiente laboral.

Figura 15. Generación de resultados



Fuente: GREAT PLACE TO WORK®.¿Cómo lo hago?,  
<<http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/icomolo-logro>>

Para poder lograrlo la empresa debe tener cinco factores esenciales. A continuación veremos si el Depósito de materiales Galcon S.A.S los tiene:

- Originalidad: El depósito no cuenta con originalidad ya que es una empresa de compra y venta de materiales, no produce ningún producto o servicio nuevo.
- Toque humano: No cuentan con un área de talento humano, y el trato hacia los empleados no es adecuado.
- Integración: No hay procesos de motivación que integren al empleado.
- Variedad: No cuentan con una gran variedad de proyectos o planes. No consideran relevante la preparación para el futuro.

*Sector ferretero/construcción.*

En la lista que salió el 7 de diciembre de 2016 en la revista portafolio el Great Place to Work® con más de 500 colaboradores<sup>26</sup> Construcciones El Cóndor S.A. quedó en el puesto 7° de las mejores empresas para trabajar en Colombia.

Esta empresa fue clasificada en el 7° puesto porque cumplió todos los requisitos antes mencionados contando con más de 500 colaboradores, su líder hace una cultura organizacional que beneficie tanto a los líderes como a sus colaboradores con la gestión de talento humano y obtiene unos buenos resultados dado así a sus trabajadores un buen lugar para trabajar.

---

<sup>26</sup>GREAT PLACE TO WORK®.Las mejores empresas para trabajar en Colombia: más de 500 colaboradores 2016 [en línea]. <<http://www.greatplacetowork.com.co/mejores-empresas/las-mejores-empresas-en-colombia#>> [Citado en 27 de febrero de 2017].

## 6. ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA CONSULTA: DOCUMENTACIÓN FUENTES

### 6.1. DIFERENCIA ENTRE LA GESTIÓN DE GRANDES EMPRESAS Y PYMES<sup>27</sup>

Mientras que en la gran empresa colombiana es evidente que se cuenta con el personal, las herramientas, la información, el conocimiento y la experiencia necesarios para el manejo de la planeación estratégica, en la pequeña y la mediana empresa por lo regular se carece de planes escritos o documentos. En algunos casos se encontró que algunas empresas contaban con elementos básicos del sistema de información corporativo tales como el organigrama, el manual de sistema de costos, la base de datos de clientes, la base de datos de proveedores, base de datos de personal y la base de datos de insumos y materiales.

Comparando la mediana empresa con la gran empresa, se puede decir que las dos se interesan por saber quiénes son sus clientes y sus proveedores, quienes trabajan con ellos y así mismo, qué tantos insumos y materiales poseen. Mediante la investigación exploratoria aplicada, se analizaron las siguientes variables: prospectiva, propósitos, valores, estrategias, estructura, logística, gestión de la producción y resultados. Aunque esta muestra corresponde únicamente a una investigación exploratoria, queda planteada como hipótesis con un supuesto importante que, una elevada proporción de las grandes empresas está utilizando exitosamente tecnologías y herramientas de la planeación estratégica y logística.

---

<sup>27</sup> GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Gestión de pyme, la herramienta clave para el desarrollo [en línea]. <<https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-de-pyme.html>> [Citado en 17 de mayo de 2017].

La calificación que otorgó la investigación sobre 100 fue, en todas las variables y dimensiones estudiadas en las empresas de mayor tamaño, superior a 90, si bien presentaron algunas dificultades principalmente en sus estructuras e indicadores. Se observaron igualmente deficiencias en la utilización de matrices, herramientas de prospectiva y sistemas de control.

Para las mi pymes la planeación prospectiva también es desconocida. Las variables donde mayor dificultad presenta son los propósitos o finalidades y las estrategias. Este hallazgo confirma que las empresas investigadas de este tamaño carecen generalmente de propósitos claros en su gestión y que de manera reduccionista solamente ven como fin el lucro, sin darse cuenta de que para aumentar los resultados financieros es necesario pensar de manera integral en objetivos comerciales, de gestión humana y tecnológica, de logística, calidad, finanzas, producción, exportaciones, sistemas de información y, en general, de mejoramiento de todos los procesos que conducen a la satisfacción y éxito de sus clientes. Siendo esta tarea de magnitud significativa, es necesario establecer prioridades y atacar en forma modular los diferentes elementos de gestión que conforman la competitividad integral de la firma.

Al comparar los resultados de las microempresas con los de las Pymes, resulta preocupante que las calificaciones obtenidas por estas empresas sean muy parecidas y que por lo tanto se pueda afirmar que el desarrollo de la gestión en las Pymes es muy similar al de las microempresas. Este hecho sorprende por cuanto el capital invertido en activos totales, la edad y el tamaño de las Pymes, demandarían una gestión más racional de todos sus procesos. Adicionalmente las pérdidas económicas y en número de personas que perdería su empleo son mayores, en el caso de colapsar una Pymes que una microempresa.

Se encontró una mayor receptividad a la esperada en la variable VALORES. Es decir, existe clara conciencia en los microempresarios de la importancia que tienen



los valores en la dirección de una empresa. Es más, declaran que sus valores les han permitido trabajar sin hacer “torcidos”, por lo cual se sienten tranquilos y satisfechos. Las empresas poseen una estructura de valores que desciende de los gerentes.

El conocimiento empírico e intuitivo de los microempresarios en el tema de estrategias es significativo. En algunos casos utilizan ejemplos del fútbol e identifican la relación estrecha entre estrategias y objetivos o propósitos. Incluso, se encontró que las microempresas han venido usando de manera intuitiva las estrategias definidas en la teoría por Ansoff, David y Porter, aunque los gerentes no conocían los términos técnicos con las cuales se les designan (diversificación, integración, diferenciación, intensidad, etc.).

La estrategia predominante de las mi pymes es la diferenciación por precios bajos en tanto que la estrategia prioritaria en las grandes empresas estudiadas es el mejoramiento de sus procesos internos y el buen servicio al cliente. En ambos casos, la definición de estrategias continúa obedeciendo a una visión limitada y de corto plazo y requiere en consecuencia desarrollar un mayor y mejor análisis y un pensamiento estratégico acorde con las circunstancias propias de cada empresa.

Como lo dicen en el artículo, desafortunadamente, la gestión de pyme carece de muchos recursos que resultan necesarios para poder realizar la planificación de los recursos de una empresa, sin embargo, como dijimos antes, esta presión por la competitividad que se presenta en el mercado, hace que las pymes pongan muchos más empeño en sus estrategias, y en muchas ocasiones, es ese empeño el que lleva a la pyme a un nivel más alto en cuanto a su rango comercial. De todas formas es importante que tengamos en cuenta que la gestión de pyme es toda una profesión, y de hecho hay muchas instituciones que recurren a este título para la formación laboral de las personas. Si bien la gestión de pyme es simplemente una carrera de postgrado, la misma tiene una duración que va de los

dos a los tres años, dependiendo del programa que posea y de la intensidad del mismo, y a persona egresada posee el título de “gestor de pymes” el cual le puede llegar a servir para ocupar pequeños puestos en grandes empresas.

## 6.2. PLAN DE MEJORAMIENTO

Se hizo una búsqueda de trabajos de grado que implementaran un plan de mejoramiento en ferreterías, depósitos, bodegas, talleres y todo lo relacionado con el tema y se encontró lo siguiente:

– UNIVERSIDAD DE CARTAGENA. Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A, en la ciudad de Cartagena<sup>28</sup>, en este trabajo lo que se busca es implementar un proceso administrativo que permita y facilite integrar el recurso humano para tenerlo a disposición de las necesidades de la organización, se habla en el sobre las fallas en el manejo administrativo, como mala comunicación interna entre los departamentos, lo que hace que se atrasen los procesos de compra y logística de la empresa, lo anterior debido a que los encargados de las distintas áreas no cumplen debidamente con sus labores. También se habla de que existe falta de organización para la documentación en la ejecución de cada proyecto en ejecución, y que esto se debe a que no cuentan con el personal necesario para realizar tareas de este tipo y por último, señala que el departamento de recurso humano no cuenta con el seguimiento oportuno para

---

<sup>28</sup>ARREGOCES, Anderson y DE LA ROSA, Susan. Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca s.a., en la ciudad de Cartagena. Cartagena, 2015. Trabajo de grado (Administración de Empresas). Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias sociales y empresariales. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>

verificar que se cumplan las obligaciones que tiene la empresa con los trabajadores.

Lo que se propone el plan de mejoramiento frente al problema en el departamento de recurso humano es:

- Crear un comité que se encargue de las actividades y tareas referentes asociadas a la organización, salud y seguridad, donde se estudie constantemente recursos e insumos a nivel departamental, se reorganice el espacio físico y se logra trabajar bajo mejores condiciones.
- Debe existir programas de reconocimiento para el personal sobresaliente en cada área de trabajo, con el fin de brindar incentivos que motiven el cumplimiento de las tareas.

### 6.3. PLAN DE ACCIÓN

– UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER. Plan de acción de la ferretería y veterinaria Chimagro de Chima, Santander<sup>29</sup>. En este trabajo hablan en general de problemas en cada una de las áreas de trabajo de la empresa, se revisó lo referente a el área de recursos humanos ya que es el tema a tratar, algunos de los problemas en esta área según el documento son:

- No cuenta con manual de funciones, reglamento interno y perfil
- Carece de evaluación de desempeño
- Carece de un plan para la selección, capacitación y garantías al personal

---

<sup>29</sup>SALAZAR MARTÍNEZ, María Delia y VÁSQUEZ FIGUEROA, Nine Johana. Plan de acción de la ferretería y veterinaria Chimagro de Chima, Santander. Socorro, 2010. Proyecto de grado (Gestión empresarial). Universidad industrial de Santander. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5303>

- Falta de un plan establecido de motivación
- Requiere de la afiliación a la seguridad social de los empleados

Las acciones que según el trabajo se deben tener en cuenta para implementar el mejoramiento en la ferretería y veterinaria son:

- Elaboración del manual de funciones, reglamento y perfil.
- Afiliación de los empleados a la seguridad social.
- Desarrollar estrategias para motivación del personal.

#### 6.4. EMPRESAS CON TEMAS RELACIONADOS EN LATINOAMÉRICA

– UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR. Plan de higiene y seguridad ocupacional para fomentar la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de Cojutepeque, departamento de Cuscatlán<sup>30</sup>. En el trabajo hablan de la carencia de las empresas ferreteras del municipio de Cojutepeque sobre herramientas de prevención, plantean realizar un plan de higiene y seguridad ocupacional que contribuya al fortalecimiento de este sector mejorando las condiciones de trabajo.

Lo que proponen para llevar a cabo la propuesta de plan de higiene y seguridad es:

- Actividades de promoción para dar a conocer el plan entre los empleados

---

<sup>30</sup>BATRES MINA, Roberto Carlos y ROJAS MORALES, Jesús Alberto. Plan de higiene y seguridad ocupacional para fomentar la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de Cojutepeque, departamento de Cuscatlán. San Salvador, 2013. Trabajo de investigación (Licenciatura Administración de empresas). Universidad de El Salvador. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/9125/1/T658%20B328pl.pdf>

- Conformar un comité de seguridad y salud ocupacional.
- Capacitación del personal sobre los temas relacionados.
- Adecuar los espacios con lo necesario para cada uno de ellos, teniendo en cuenta cada de los implementos para la seguridad.

– UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Mejora de los procesos administrativos de la empresa Multicentro Ferretero Daule<sup>31</sup>. Se describe en este trabajo, la gestión de los procesos administrativos, que tienen como objetivo la eficacia y el control de los procesos que se desarrollan dentro de la empresa para disminuir las pérdidas económicas generadas por la deficiencia de los mecanismos de control y malos métodos de trabajo.

En el trabajo se implementan métodos para llegar a la propuesta de la mejora, los cuales son:

- Observación
- Recopilación de la información
- Tabulación
- Presentación de datos

Los trabajos recopilados anteriormente hablan sobre problemas en el área de gestión humana y que solución ofrecen los autores para resolverlos, hay un plan de mejoramiento, un plan de acción, un plan de seguridad e higiene, y una mejora de los procesos administrativos, esta información nos sirvió para documentar si otras ferreterías, depósitos, talleres y demás empresas relacionadas al sector de construcción han presentado problemas en su gestión de recursos humanos y como lo afrontaron y solucionaron.

---

<sup>31</sup>GUERRERO LÓPEZ, Daniel Ernesto. Mejora de los procesos administrativos de la empresa multicentro ferretero Daule. Guayaquil, 2014. Tesis (Ingeniería industrial). Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniera industrial. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5303>

## 6.5. APLICACIÓN

Con lo anterior se definieron acciones para llevar a cabo este mejoramiento en los procesos administrativos:

- Ejecutar una gestión de procesos como herramienta para la empresa
- Adecuación física del área de bodega y caja
- Implementación de software para gestionar la contabilidad, facturación e inventarios
- Designación del cargo de jefe de bodega, teniendo en cuenta sus funciones
- Capacitación del personal administrativo y de ventas
- Implementación de manuales de funciones y procedimiento de las actividades de cada proceso.

## CONCLUSIONES

El trabajo de grado tuvo como objetivo comprobar las condiciones de trabajo que tiene actualmente la empresa Galcon S.A.S, y se evidenció que por ser una empresa pequeña y creada familiarmente no cuentan con los procesos y normatividad adecuada respecto a sus empleados.

Con este trabajo se ayudó a mejorar la administración de la gestión humana dentro del depósito aplicando herramientas y elementos que ayudan a los empleados hacer de manera eficaz y eficiente sus actividades de trabajo.

Se observó que efectivamente la empresa consta de algunos problemas con los recursos humanos ya que, las tareas dentro de la empresa cuentan con un gran esfuerzo físico, tanto para el personal de bodega o carga como para el de la parte administrativa y de ventas.

Se identificó que la mayoría de los trabajadores del depósito son mayores de 35 años, solamente hay dos trabajadores que tienen menos de 30 años. Lo cual implica unas asociaciones de salud diferentes acordes a la edad relacionadas con esfuerzo físico (o sobreesfuerzo) y estaciones de trabajo, teniendo que ser estas mejoradas de acuerdo a las recomendaciones.

Se concluyó que la empresa Galcon S.A.S si cuenta con fallas en el área de talento humano pero, a pesar de esto, siempre busca el crecimiento propio como el de sus empleados además, en el transcurso de la realización de este trabajo se puede evidenciar que por ser una empresa tan pequeña no cuentan con los conocimientos, recursos, normas y gestión para la administración de la misma, esto también se puede ver como una oportunidad ya que por ser pocos los empleados que trabajan allí, la empresa puede enfocar sus mejoras en cada una

de las actividades de cada puesto laboral, y segundo este mejoramiento puede llevar a la empresa a su mismo crecimiento y a la creación de aspectos que hoy no se ven dentro de él depósito Galcon S.A.S.

También se evidenció en las encuestas hechas a los trabajadores, que ellos piensan que sus condiciones laborales son normales y que los están tratando como se debe tratar a un trabajador, pero según las observaciones de campo hechas se puede ver que las condiciones no son las mejores, hay algunos de los trabajadores que tienen un buen espacio entre sus computador y donde están ellos, el espacio es muy reducido para ciertos trabajadores, y tampoco tienen donde poder descansar.

Si se quiere un cambio de las condiciones laborales en el depósito, los trabajadores deberían cambiar su forma de pensar y su conformidad cuando se trata de sus condiciones laborales, deben empezar a cambiar su actitud frente a su trabajo y la manera en como lo hacen, y el depósito debe comprometerse a brindar las herramientas necesarias para que los empleados cumplan mejor su labor y también mejorar el ambiente de trabajo, ya que a pesar de no estar en constante conflicto ni discusiones, se puede sentir que esperan a que los trabajadores se equivoquen o están constantemente vigilando todo lo que se hace o no se hace.



## BIBLIOGRAFÍA

ARREGOCES, Anderson y DE LA ROSA, Susan. Diseño de un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca s.a., en la ciudad de Cartagena. Cartagena, 2015. Trabajo de grado (Administración de Empresas). Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias sociales y empresariales. Disponible en: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2536/1/Trabajo%20de%20Grado%20susan%20de%20la%20rosa%20y%20anderson%20arregoces.pdf>

BATRES MINA, Roberto Carlos y ROJAS MORALES, Jesús Alberto. Plan de higiene y seguridad ocupacional para fomentar la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las pequeñas empresas del sector ferretero del municipio de Cojutepeque, departamento de Cuscatlán. San Salvador, 2013. Trabajo de investigación (Licenciatura Administración de empresas). Universidad de El Salvador. Disponible en: <http://ri.ues.edu.sv/9125/1/T658%20B328pl.pdf>

BURG CECCIM, Ricardo y CAMARGO MACRUZ FEUERWERKER, Laura, y MERHY EMERSON, Elías. Educación Permanente en Salud: una Estrategia para Intervenir en la Micro política del Trabajo en Salud: En Scielo (en línea). No 2, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos. 5 ed. Bogotá:Lyly Solano Arévalo, 2001. ISBN 958-41-0037-8.

CORPORATE MANAGEMENT SOLUTIONS. Roethlisberger&Dickson [en línea].<<http://management.corporatemanagementsolution.com/roethlisberger.htm>>[Citado en 27 de febrero de 2017].

ENTREVISTA con Carmen Galvis Contreras, dueña depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 25 octubre 2016.

ENTREVISTA con Clara Jhoana Medina Terreros, empleada depósito de materiales Galcon SAS, Cúcuta, 14 septiembre 2016.

ENTREVISTA con Edwar Galvis Contreras, ex empleado depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 14 Septiembre de 2016.

ENTREVISTA Enrique con Galvis Contreras, dueño y gerente del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 25 octubre 2016.

ESTRÉS LABORAL. Síndrome de burnout [en línea].<<http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>> [Citado en 27 de febrero de 2017].

FACTORES DETERMINANTES DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA PARA LAS EMPRESAS TECNOLÓGICAS María del Carmen Díaz Martín, profesora titular de la universidad de estudios empresariales de la universidad complutense de Madrid. Departamento de organización de empresas

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN. Gestión de pyme, la herramienta clave para el desarrollo [en línea]. <<https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-de-pyme.html>>[Citado en 17 de mayo de 2017].

MEMORIAL ANUAL 2015 SODIMAC S.A. La casa de chile: chile 2015[en línea] <<http://www.sodimac.cl/static/site/nuestraempresa/documentos/memorias/Memoria2015.pdf>> [Citado el 14 de marzo de 2017].

UNYPYMES. Capacitación masiva a los especialistas del sector de la construcción en Colombia [en línea] <<https://www.unipymes.com/capacitacion-masiva-los->

[especialistas-del-sector-de-la-construccion-en-colombia/](#) > [Citado el 14 de marzo de 2017].

DINERO. Los ambiciosos planes de corona se consolidan más que nunca. [En línea] <<http://www.dinero.com/empresas/articulo/los-ambiciosos-planes-corona-consolidan-mas-nunca/214124>>[Citado el 14 de marzo de 2017].

MEMORAL ANUAL 2015. Ingreso y ebitda ajustado por segmento. [En línea] <[http://www.bolsadesantiago.com/Noticiascibe/avisos%20generales/CENCOSUD/memanu\\_20160427170052\\_34037.pdf](http://www.bolsadesantiago.com/Noticiascibe/avisos%20generales/CENCOSUD/memanu_20160427170052_34037.pdf)> [Citado el 14 de marzo de 2017].

PORTAFOLIO. Colpatría y Cencosud renuevan su alianza estratégica. [En línea] <<http://www.portafolio.co/negocios/colpatria-y-cencosud-renuevan-su-alianza-estrategica-500670>> [Citado el 14 de marzo de 2017].

EL MERCURIO. Cencosud invertirá US\$ 2.500 millones en 2016 – 2019. [En línea] <<http://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Acciones/2016/02/03/Cencosud-invertira-US-2500-millones-en-20162019.aspx>> [Citado el 14 de marzo de 2017].

LA OPINIÓN. Tiendas de retail compiten por el mercado colombiano. [en línea] <<https://www.laopinion.com.co/econom/tiendas-de-retail-compiten-por-el-mercado-colombiano-92839#OP>> [Citado el 14 de marzo de 2017].

EASY CENCOSUD. Categorías [en línea] <<http://www.easy.com.co/donde-estamos/>> [Citado el 14 de marzo de 2017].

GREAT PLACE TO WORK®. ¿Como lo hago?[en línea].<<http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/icomolo-logro>>[Citado en 27 de febrero de 2017].

GREAT PLACE TO WORK. ¿Cómo se mide la confianza? [En línea] <<http://www.greatplacetowork.com.co/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>> [Citado en 20 de enero de 2018].

ENTREVISTA con Clara Jhoana Medina Terreros empleada, del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 27 febrero 2017.

ENTREVISTA con Edwar Galvis Contreras ex empleado, del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 27 febrero 2017.

GREAT PLACE TO WORK®. Las mejores empresas para trabajar en Colombia: más de 500 colaboradores 2016 [en línea]. <<http://www.greatplacetowork.com.co/mejores-empresas/las-mejores-empresas-en-colombia#>> [Citado en 27 de febrero de 2017].

PEDRAZA ALVAREZ Lilibeth., OBISPO SALAZAR Kelly, VÁSQUEZ GONZALES Lina., GÓMEZ GÓMEZ Leonardo, Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico, Clío América, 9, pg – pg 17 – 25. (2015).

ENTREVISTA con Leonardo Buitrago, ex empleado del depósito de materiales Galcon S.A.S, Cúcuta, 17 febrero 2017.

GUERRERO LÓPEZ, Daniel Ernesto. Mejora de los procesos administrativos de la empresa Multicentro Ferretero Daule. Guayaquil, 2014. Tesis (Ingeniería industrial). Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniera industrial. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5303>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. GTC 45 del decreto 1070: Guía para la identificación de los peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Bogotá: ICONTEC, 2011. 38h.: il. (GTC 45)

PÉREZ URIBE, Rafael. Propuesta de un modelo de gestión humana y cultura organizacional para pymes innovadoras. En: Revista Escuela de Administración de Negocios [en línea]. No. 47 (2003).

<<http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/view/233/225>>[Citado en 15 de mayo de 2017].

PSICOLOGÍA Y MENTE. Burnout (síndrome del quemado): cómo detectarlo y tomar medidas [en línea].<<https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado#!>>[Citado en 27 de febrero de 2017].

SALAZAR MARTÍNEZ, María Delia y VÁSQUEZ FIGUEROA, Nine Johana. Plan de acción de la ferretería y veterinaria Chimagro de Chima, Santander. Socorro, 2010. Proyecto de grado (Gestión empresarial). Universidad industrial de Santander. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/5303>

SÁNCHEZ QUINTERO, Jairo. Estrategia integral para pymes innovadoras. En: Revista Escuela de Administración de Negocios [en línea]. No. 47 (2003). <<http://200.0.187.30/index.php/Revista/article/view/230/221>>[Citado en 15 de mayo de 2017].

WORDPRESS. Teoría de motivación/ higiene [en línea].<<https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-motivacion-higiene/>> [Citado en 27 de febrero de 2017].

## ANEXOS

### Anexo A. Cuestionarios realizados

**CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO**

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

Nombre: Leonardo Portuño Galvis  
Edad: 29 Sexo: F ☐ M ☒

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?  
NO
2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?  
SI
3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?  
SI hay buenas lamparas
4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?  
existen carretas para desplazar los materiales
5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?  
SI en la inducción



6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

dolor de espalda debido al Sobrepeso

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

Sí lo necesario

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

Sí las mas comunes

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

Sí para evitar cometer accidente

## CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

Nombre: VICTOR Manuel MOLINA Franco  
Edad: 35 Años Sexo: F    M X

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

Si existe una Bonificación  
Aparte de nuestro Salario

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

En el sitio de mi trabajo  
estoy un poco Acosado por que  
hay que dejar espacio para los  
carros

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

Si

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

Si Tenemos otras herramientas  
Aparte para Apoyarnos en caso  
de trasladar algo mas pesado

5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?

Si se Ablo Al momento  
de empezar nuestro Trabajo



6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

he tenido un brote en el  
cuerpo por parte de el boso  
que me supera piquin

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

Si NO

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

Si NOS AN indicado la forma  
de como hacer Ferra el momento  
de Alisar una poca de cemento

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

Si LA existencia del uso de  
guantes, Gafas BOTAS ETC.

## CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

Nombre EDUAR GALVIS C.

Edad: 47 Sexo: F    M X

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

SI. DAN BONIFICACION QUINCENAL.

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

SI ES SUFFICIENTEMENTE AMPLIO  
PARA EJECUTAR LAS LABORES

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

SI POR QUE HAY BUENA ILUMINACION Y  
VENTILACION.

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

SI HAY HERRAMIENTAS PARA HACER MAS  
FACIL EL TRABAJO

5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?



6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo? \_\_\_\_\_

NO

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente? \_\_\_\_\_

NO. POCO TIEMPO.

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa? \_\_\_\_\_

SI

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes? \_\_\_\_\_

SI SE HACEN CHARLAS

## CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

Nombre Juana Galvis @

Edad:                      Sexo: F ☒ M ☐

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

NO

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

Sí hay Buena (iluminación)  
hay poco espacio disponible en este  
escritorio ya que a veces trabajamos  
dos personas en él.

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

Sí hay Buena iluminación

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

No tengo que realizar trabajos  
pesados

5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?

Sí me explicaron que tenía que  
hacer



6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

NO. Duermo bien. Cuando me levanto me duelen las articulaciones un rato y se me pasa. Cuando empiezo a caminar

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

NO. (mi) es poco tiempo

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

NO.

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

hacen reuniones de riesgos profe, como les piden no usar los implementos necesarios para la seguridad

## CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

Nombre Jorge Molina Franco

Edad: 38 Sexo: F    M X

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

Si pagan bonificaciones

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

Si hay buen espacio

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

Si esta bien iluminado

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

Si

5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?

Si me explicaron lo que tenia que hacer



6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

no ninguna hasta el momento

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

Si

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

no

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

sobre los riesgos profesionales

## CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

Nombre aldo Omar Galvis Heneses

Edad:                      Sexo: F ☐ M ☒

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

Estas bonificaciones son para los conductores  
y ayudantes de Bodega yo soy vendedor y  
no hay bonificación

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

Si hay buen espacio

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

hay buena iluminación

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

Si hay Carretas

5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?

Si dijeron que tenía que hacer



6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

Sí a veces llego muy cansado y con dolor de espalda

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

NO es poco tiempo

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

Sí

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

Sí hacen charlas sobre la seguridad

## CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO

El siguiente cuestionario es soporte de un trabajo académico, para diagnosticar las condiciones laborales que se presentan y sus posibles consecuencias en el depósito de materiales Galcon S.A.S, el cual se les realiza a las personas que trabajan en la organización.

Nombre Enrique Galvis

Edad: 49 Sexo: F    M X

1. ¿Existe algún tipo de incentivos, recompensas o motivaciones extras por parte de la empresa para ustedes los empleados? ¿Cuáles?

Si Bonificación Quincenal

2. ¿El espacio de trabajo es el adecuado para ejecutar las distintas actividades que su cargo requiere?

Si Hay Buen Espacio

3. ¿Considera que la iluminación de su puesto de trabajo es correcta?

Si Es Buena

4. ¿Si realiza trabajo muy pesado, tienen algún tipo de herramientas para transportar estos materiales de la ferretería al lugar a donde se desea llevar?

Tenemos las Herramientas adecuadas

5. ¿Hablo la empresa al momento de empezar a trabajar allí sobre las condiciones de la actividad que realiza en su cargo?

Si



6. ¿Ha tenido problemas, malestares o incomodidades al momento de dormir después de llegar del trabajo?

NO.

7. ¿Cree usted que la recuperación de la fatiga entre una jornada y la otra o entre las pausas activas que hace dentro del día de trabajo es suficiente?

Si

8. ¿Está al tanto de todas las posibles enfermedades profesionales detectadas en su empresa?

Si

9. ¿La empresa informa de alguna manera a los trabajadores sobre los riesgos existentes?

Si Hacen charlas.